

Derechos que te acompañan

Garantizan un trato digno en cada etapa de tu viaje.

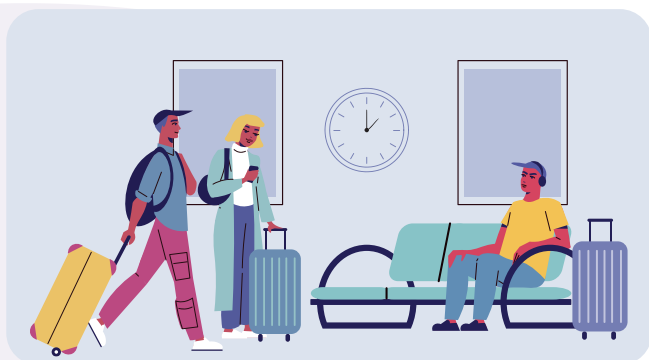
Conocer tus derechos en el transporte aéreo y en el hospedaje te permite tomar decisiones informadas y exigir el cumplimiento de la ley. Viajar debe ser una experiencia segura y confiable, no una fuente de incertidumbre.

La información sobre tarifas, políticas de cancelación y compensaciones, así como el derecho a recibir lo contratado o una indemnización, no son concesiones, sino derechos de todas las personas consumidoras.



Caso hipotético

En enero de 2026, Antonia contrató un paquete turístico (vuelo redondo de Mérida a la Ciudad de México y tres noches de hospedaje en un hotel de cuatro estrellas), mediante una agencia de viajes en línea con domicilio en México por un total de \$14 800 ya con impuestos.



Primer incidente: retraso mayor a 4 horas

Su vuelo se retrasó más de cinco horas por causas atribuibles a la aerolínea. Conforme a la ley, eligió transporte en el siguiente vuelo disponible, recibió alimentos y una compensación del 25 % del boleto.



Segundo incidente: cambio de hotel sin consentimiento

La agencia la reubicó en un hotel de menor categoría sin ajuste de precio. Antonia presentó queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), donde se determinó que la agencia le reembolsaría la diferencia y le otorgaría una bonificación del 20 %.

Lo que debes saber antes de volar

Viajar en avión implica conocer el marco legal que te protege ante retrasos, cancelaciones o sobreventa. En México, la Profeco y la Agencia Federal de Aviación Civil supervisan su cumplimiento conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y la Ley de Aviación Civil, respectivamente.

Información clara

Con fundamento en los artículos 7 y 7 bis de la LFPC, las personas consumidoras tienen derecho a conocer políticas, causas de retrasos y mecanismos de queja. La publicidad debe ser veraz y transparente tanto de la aerolínea como de la agencia de viajes. Esta información debe estar disponible y a la vista. La transparencia no es opcional, sino una obligación legal.

Precios totales

El boleto debe incluir tarifas, impuestos y cargos. Los servicios adicionales no pueden ser impuestos.

Cancelaciones

Puedes solicitar el reembolso dentro de las primeras 24 horas; después aplican las condiciones de la tarifa.

Conocer tus derechos te permite exigir soluciones ante incumplimientos.

Guía básica de derechos

Retraso en los vuelos

- **1 a 4 h:** alimentos, bebidas, llamadas o correo y descuentos para vuelos futuros.
- **Entre 2 y 4 h:** el descuento ofrecido no podrá ser inferior al 7.5 % del precio del pasaje.
- **Más de 4 h o cancelación:** elige entre reembolso más indemnización (mínimo 25 %); transporte sustituto con alimentos y hospedaje (si aplica), o vuelo en fecha posterior más indemnización (mínimo 25 %).

Equipaje

- **Sin costo:** de 15 a 25 kg de equipaje y hasta dos piezas de mano (máx. 10 kg en conjunto).
- **Indemnización por pérdida y daño:**
 - 1. Equipaje de mano:** hasta \$9 384 pesos (80 UMA).¹
 - 2. Equipaje documentado:** hasta \$17 596 pesos (150 UMA).

Otros derechos clave

- **Sobreventa:** mismas compensaciones que en la cancelación.
- **Cambios de itinerario:** la aerolínea debe avisarte con 24 h de anticipación.

¹ La Unidad de Medida y Actualización (UMA) es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.

Artículo escrito por la Dirección General de Quejas y Conciliación y la Dirección General de Procedimientos de la Procuraduría Federal del Consumidor.

- **Menores de 2 años:** sin costo (sin asiento ni equipaje).

- **Mascotas:** traslado digno y humanitario.

Hospedaje

- Precios totales con impuestos y publicidad veraz.
- Sin cambios unilaterales sin tu consentimiento.

Contratación de servicios turísticos por internet

Tienes derecho a información clara y comprobable, al precio total con cargos incluidos y al respeto de lo contratado. En compras en línea, el proveedor debe indicar su identidad, domicilio en México y medios de contacto, además de proteger tus datos personales.

Si el proveedor incumple, puedes exigir el servicio originalmente pactado, cancelar el contrato, solicitar el reembolso y reclamar compensación conforme al artículo 92 bis de la LFPC.

La Profeco te defiende

Si detectas abusos, acude a la Profeco para recibir orientación y presentar tu queja.



Teléfono del consumidor
55 5568 8722 - 800 468 8722

de lunes a viernes, de 9 a 19 h; sábados, domingos y días feriados, de 10 a 18 h



denunciasprofeco@profeco.gob.mx
denunciapublicitaria@profeco.gob.mx
asesoria@profeco.gob.mx



@AtencionProfeco
@Profeco



/ProfecoOficial