

Registro: 2021209

Localización: [TA]; 10a. Época; 1a. Sala; Gaceta S.J.F.; Libro 73, Diciembre de 2019; Tomo I; Pág. 319, Número de tesis: 1a. CIX/2019 (10a.)

**CONSUMIDOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO. CONCEPTO.** El consumidor del servicio de transporte aéreo es una especial categoría de consumidor que en México se coloca en una situación de especial vulnerabilidad por diversas razones: a) el servicio de transporte es un bien necesario e imprescindible para los consumidores mexicanos (bien inelástico); b) existe un sobreprecio debido a la presencia de un poder de mercado en la prestación del servicio que afecta el bienestar de los hogares mexicanos, pues los consumidores pagan más de lo que pagarían en un ambiente competitivo; y, c) los procesos de despersonalización en los procedimientos de información, compraventa, disfrute del servicio, atención al cliente post venta y eventual reclamación por la prestación defectuosa del servicio acentúan las asimetrías en la relación proveedor/prestador de servicios aéreos y el consumidor. Por tanto, ya que el consumidor de transporte aéreo tiene características muy particulares que se definen, tanto por las particularidades del mercado de servicios aéreos en el país, como por la modernización mundial del proceso de compraventa y atención al cliente en este servicio; es imperante la intervención del Estado para proteger a esta especial categoría de consumidores, de acuerdo con lo previsto en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Amparo en revisión 434/2018. Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, también conocida como Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, Sociedad Alemana de Aviación, S.A. o como Deutsche Lufthansa Ag o como Lufthansa Líneas Aéreas Alemanas y otra. 6 de marzo de 2019. Mayoría de cuatro votos de los Ministros Norma Lucía Piña Hernández, Luis María Aguilar Morales, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena y Juan Luis González Alcántara Carrancá. Disidente: Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien formuló voto particular. Ponente: Norma Lucía Piña Hernández. Secretaria: Natalia Reyes Heróles Scharrer.

Esta tesis se publicó el viernes 06 de diciembre de 2019 a las 10:18 horas en el Semanario Judicial de la Federación.