

Registro: 2021210

Localización: [TA]; 10a. Época; 1a. Sala; Gaceta S.J.F.; Libro 73, Diciembre de 2019; Tomo I; Pág. 320, Número de tesis: 1a. CXIV/2019 (10a.)

CONSUMIDOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO. DERECHOS DE LOS PASAJEROS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA. Los derechos de los pasajeros del servicio de transporte aéreo se basan en tres pilares fundamentales: la no discriminación, la información exacta, oportuna y accesible, y la asistencia inmediata y proporcionada. Estos principios se materializan en distintos derechos de los pasajeros con discapacidad o con movilidad reducida, no sólo se les reconoce el derecho de acceder sin discriminación al transporte aéreo, sino también el derecho a la movilidad, conforme al cual se han de garantizar condiciones de accesibilidad y asistencia sin costo adicional alguno. Además, las compañías aéreas y los operadores aeroportuarios tienen la responsabilidad común de capacitar a su personal para que proporcionen una respuesta satisfactoria a las demandas y necesidades de las personas con discapacidad. También se reconoce una responsabilidad especial en caso de pérdida o deterioro de los instrumentos que requieren las personas con alguna discapacidad, pues estos pasajeros no sólo sufren los mismos daños que cualquier otro, sino que además, en caso de pérdida o deterioro, no pueden gozar de la movilidad requerida hasta la recuperación de sus instrumentos, lo que se ha de tomar en cuenta para la determinación de la responsabilidad a cargo de las concesionarias.

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.