

Registro: 2021208

Localización: [TA]; 10a. Época; 1a. Sala; Gaceta S.J.F.; Libro 73, Diciembre de 2019; Tomo I; Pág. 324, Número de tesis: 1a. CXVI/2019 (10a.)

CONSUMIDOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO. OBLIGACIONES A CARGO DE LAS AEROLÍNEAS EN CASO DE RETRASO Y/O CANCELACIÓN DEL VUELO. Las compensaciones a favor de los consumidores del transporte aéreo ante retrasos y/o cancelaciones previstas en la Ley de Aviación Civil, surgen por causas imputables a los concesionarios y permisionarios del servicio; en este sentido, se constituyen como un mínimo de derechos del pasajero ante el incumplimiento de las obligaciones contractuales del prestador del servicio. El esquema de compensación previsto en la ley tiene fines preventivos, paliativos y compensatorios que incentivan, primero, la prestación de un servicio de mejor calidad, pues las aerolíneas tratarán de evitar cualquier retraso o cancelación, además contrarrestan la asimetría entre el consumidor y el proveedor que se da en esta relación comercial ya que, de no existir este sistema, el pasajero quedaría a expensas de lo determinado por la aerolínea. Estas medidas tienen por objeto compensar la afectación en los intereses de los pasajeros que ven frustrados sus proyectos contruidos precisamente a partir de lo establecido originalmente en el contrato, en particular, a partir de la hora de salida y/o llegada del vuelo en términos del boleto original. Aunado a lo anterior, los retrasos y las cancelaciones de los vuelos colocan al pasajero en un estado de angustia que no sólo implica una molestia, sino que son susceptibles de ocasionar un auténtico sufrimiento, un padecimiento de orden psicológico que ha motivado que se diseñen diversas medidas paliativas con el objeto de tranquilizar al pasajero con la mayor inmediatez. En efecto, se reconoce la necesidad de asegurar a los pasajeros cuyos vuelos se retrasan o cancelan un “kit de supervivencia” que incluya, por un lado, alimentos para la espera y, además, información clara y veraz en relación con el estado del vuelo y las opciones de asistencia y compensación, para el efecto de que el pasajero se sienta amparado en este escenario de incertidumbre e intranquilidad.

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.