

Registro: 2021205

Localización: [TA]; 10a. Época; 1a. Sala; Gaceta S.J.F.; Libro 73, Diciembre de 2019; Tomo I; Pág. 322, Número de tesis: 1a. CX/2019 (10a.)

**CONSUMIDOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO. OBLIGACIÓN DE LAS AEROLÍNEAS DE INSTALAR MÓDULOS DE ATENCIÓN AL PASAJERO.** El establecimiento de módulos de atención personalizada para los pasajeros en cualquier aeropuerto de conformidad con los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el artículo 47 Bis 2 de la Ley de Aviación, se constituye en una medida necesaria para proteger al consumidor de transporte aéreo y consecuentemente una intromisión justificada en los derechos de las concesionarias, pues imponen deberes propios de un mercado regulado. Los módulos de atención permiten brindar consejos e información a los pasajeros que se encuentran en situaciones de incertidumbre, ya sea ante el desconocimiento de los términos y las condiciones de su contrato, o bien, ante la prestación irregular o deficiente del servicio contratado. La asesoría personalizada que se garantiza a través de esta medida tiene por objeto dar una solución lo más inmediata posible a la situación, en algunos casos de angustia, en que se encuentra el pasajero. La asistencia que se brinda vía call center o correo electrónico no tiene la inmediatez que define a los módulos de atención personalizada; estas otras herramientas no sólo carecen del contacto personal que, per se, brinda seguridad al pasajero, sino además requieren de una línea telefónica o internet, lo que dificulta definitivamente su acceso.

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.