

AEROLÍNEAS VS COVID-19

El pasado veintiuno de abril, el Subsecretario de Salud Hugo López-Gatell decretó que el Estado Mexicano había entrado en la fase tres de la pandemia por el COVID-19, por lo que el número de afectados por este virus se ha visto incrementado en los días subsecuentes.

Como consecuencia de dicha pandemia, miles de personas se han visto perjudicadas por las restricciones que las autoridades sanitarias han implementado, esto con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la sociedad, y así poder disminuir el número de contagios.

Una de las industrias que se ha visto más afectada por la reciente pandemia ha sido el sector del Turismo, ya que se han cancelado la mayoría de los vuelos internacionales, debido a que los gobiernos han decidido cerrar sus fronteras y aeropuertos como medida de protección a la salud y la seguridad de sus ciudadanos.

Ante esta coyuntura a la que hoy nos enfrentamos, las principales aerolíneas mexicanas por medio de sus diversos canales de información, han puesto a disposición de sus clientes medidas que han implementado para todos aquellos que tienen reservado un vuelo en esta época.

Aeroméxico, Interjet, Volaris, Viva Aerobús, y, Aeromar son algunas de las aerolíneas que en sus portales de internet han señalado cuales son las opciones y políticas de flexibilidad que tienen a su alcance sus clientes para evitar una mayor afectación.

¿CUÁLES SON LAS POLITICAS DE FLEXIBILIDAD DE CADA AEROLÍNEA?

AEROLÍNEA	VUELOS ANTES DEL 30 DE MAYO Y O 30 DE JUNIO DE 2020	VUELOS POSTERIORES AL 30 DE MAYO Y/O 30 DE JUNIO DE 2020	VUELOS CANCELADOS
	-Cancelación de comisión por cobro de cambio de viaje. -Aplica para cambio de fecha o ruta. -Costo Extra por diferencia en la tarifa.	Sin datos	-Reintegrar el precio del boleto de pasaje o proporción afectada. -El pasajero recibirá una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no

	-Fecha limite para viajar deberá ser hasta el 31 de diciembre de 2020, ¹		realizada. ²
	-Cambio de fecha sin cargo por cambio. -Costo Extra por diferencia en la tarifa. -Si el nuevo vuelo su costo es menor al anterior, no habrá devoluciones. -Se podrá hacer el cambio de vuelo desde la página de internet hasta 4 horas antes del vuelo. -Se podrá modificar de fecha hasta el día 16 de diciembre de 2020, que es hasta donde la aerolínea tiene vuelos publicados.³	-Cambio de fecha pagando cargos y/o de tarifas aplicables. - Este tipo de cambio no podrá efectuarse por el Centro de Atención a Clientes, únicamente por medio del portal de internet. --Se podrá modificar de fecha hasta el día 16 de diciembre de 2020, que es hasta donde la aerolínea tiene vuelos publicados.	-Se notificará al cliente por medio de correo electrónico la cancelación del vuelo. -En caso de existir otro vuelo con la misma ruta ya reservada se realizará el cambio, notificándole al cliente. -En caso de que el cliente no este de acuerdo con la modificación, se podrá solicitar la cancelación del vuelo y solicitar un certificado electrónico por el 100% del importe pagado por el vuelo. -El certificado expedido por la aerolínea, podrá ser utilizado dentro de los próximos 180 días a la emisión de este.⁴

¹ <https://www.aeromar.mx/es/informacion-pasajero%2FCOVID-19>

² <https://www.profeco.gob.mx/politicaviacion/index.html>

³ <https://www.vivaaerobus.com/mx/info/medidas-covid-19#covid-politicas>

⁴ <https://www.vivaaerobus.com/mx/info/medidas-covid-19#covid-politicas>

	-Se elimina el cargo por cambio de vuelos en vuelos programados antes del 30 de junio de 2020. -Puedes reservar cubriendo únicamente la diferencia en la tarifa para la nueva fecha solicitada (en caso de que aplique). -Prioridad en vuelos antes de 72 horas. - Puedes cambiar la ruta siempre y cuando salgas del mismo país.	-Puedes reservar para la nueva fecha solicitada con un cargo por cambio de vuelo de \$750 MXN más la diferencia en la tarifa (en caso de que aplique). Aplica en vuelos posteriores al 30 de junio.	Se te otorgará un crédito electrónico por el monto de la tarifa base y los servicios adicionales que compraste, con una vigencia de 90 días para reservar y hasta un año para viajar.⁵
	-Realizar cambios de fecha sin cargos en vuelos disponibles en la misma ruta y misma tarifa hasta el 31 de marzo de 2021. -Se elimina penalidad en caso que el cliente quiera hacer cambio de ruta. -En caso de existir diferencia de tarifa, deberá ser cubierta al momento de solicitar el cambio. - Los cambios deben ser solicitados con al menos 24 horas de anticipación al vuelo. - Los reembolsos solo aplican en la tarifa Priority.	Sin datos	-Se expedirá un vóucher electrónico por el monto total de la reservación, con vigencia de un año a partir de su emisión.⁶

⁵ <https://flights.volaris.com/es-mx/preguntas-coronavirus>

⁶ <https://www.interjet.com/es-mx/informacion/aviso-importante>

	-Se elimina el cargo por cambio de fecha y/o ruta cubriendo la diferencia por vuelo en caso de que haya. - Se podrá cancelar la reservación en caso de no tener fecha de nuevo viaje y aplicar el valor del boleto para un futuro viaje, que tendrá validez de un año.⁷	Sin datos	-Devolución del precio del boleto de pasaje o proporción. Afectada, una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada.⁸
---	--	------------------	--

Si bien es cierto la propagación del COVID-19 es una situación ajena a las líneas aéreas, no menos es cierto, que estas, con el fin de intentar perjudicar lo menos posible a sus clientes, pusieron a su disposición diversas alternativas para postergar su viaje y que ambas partes se vean lo menos afectadas.

En caso de que haya negativa por parte de la Aerolínea y esta no quiera hacer efectiva su política de flexibilidad, la Procuraduría Federal del Consumidor pone a su disposición los mecanismos como Concilianet y Conciliaexpres. Estas dos herramientas sirven para la solución de controversias a distancia, mismos que se encuentran a disposición de los consumidores en la página web: gob.mx/Profeco y en los Teléfonos del Consumidor, 55 5568 87 22 y 800 468 8722.⁹

Gabriel Trejo.
BGW Legal

⁷ <https://aeromexico.com/es-mx/avisos-para-pasajeros>

⁸ <https://www.profeco.gob.mx/politicaviacion/index.html>

⁹ <https://www.gob.mx/profeco/prensa/sector-y-profeco-recomiendan-a-prestadores-de-servicios-turisticos-implementar-politicas-flexibles-con-los-consumidores-240909?state=published>