

El incumplimiento o defectuoso cumplimiento de las obligaciones del concesionario de transporte aéreo de pasajeros y las acciones colectivas en México

Non-compliance or defective compliance of the passenger air transport concessionaire obligations's and the collective actions in Mexico

José Esteban Ramón GALICIA PÉREZ*

RESUMEN: La demanda del servicio del transporte aéreo de personas ha hecho necesaria la expansión del sector, creando un panorama de modernización y tendencias innovadoras en la prestación de servicios, sin embargo, el fenómeno no es del todo saludable. El objetivo del presente artículo es analizar la protección de la persona en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales del concesionario de transporte aéreo de pasajeros a través de la figura de las acciones colectivas en México.

PALABRAS CLAVE: contrato de transporte aéreo; protección del consumidor; políticas de compensación; reparación del daño; acciones colectivas en México.

ABSTRACT: The demand of the air transport service people's has made it necessary to expand the sector, creating a panora-

* Maestro en Estudios Jurídicos por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Secretario Judicial en el Tribunal Superior de Justicia en el Estado de Tabasco. Pertenece al Sistema Estatal de Investigadores del Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Tabasco. Contacto: <galicia.2010@hotmail.com>. Fecha de recepción: 09/06/2021. Fecha de aprobación: 13/09/2021.

ma of modernization and innovative trends in the provision of services, however, the phenomenon is not entirely healthy. The objective of this article is to analyze the protection of the person in case of non-compliance or defective compliance of the passenger air transport concessionaire obligations' s through the figure of the collective actions in Mexico.

KEYWORDS: Air transport contract; consumer protection; compensation policies; damage repair; the collective actions in Mexico.

I. INTRODUCCIÓN

Rodolfo Luis Vigo señala que uno de los desafíos más grandes de la humanidad es definir cuanta protección e igualdad estamos dispuestos a brindar y a reconocer a los más débiles¹. En México, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha reconocido que el usuario del servicio de transporte aéreo es una especial categoría de consumidor que en México se coloca en una situación de especial vulnerabilidad debido a los procesos de despersonalización en los procedimientos de información, compraventa, atención al cliente y eventual reclamación por la prestación defectuosa del servicio².

A partir de lo anterior, el legislador mexicano ha implementado una serie de políticas públicas necesarias para mejorar las condiciones del servicio de la industria de las compañías aéreas y los aeropuertos a partir de la reforma a la Ley de Aviación Civil³ y la Ley Federal de Protección al Consumidor ocurrida en Méxi-

¹ VIGO, Rodolfo Luis, "Iusnaturalismo vs Iuspositivismo", en Renato Rabbi-Baldi Cabanillas (coord.), *Las razones del derecho natural. Perspectivas teóricas y metodológicas ante la crisis del positivismo jurídico*, 2da. ed., Buenos Aires, Álbaco de Rodolfo de Palma, 2008, pp. 221-239.

² Tesis: 1a. CIX/2019 (10a.) Décima Época, Primera Sala, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 73, 06 de diciembre de 2019, Tomo I, p. 319, bajo el rubro: CONSUMIDOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO. CONCEPTO.

³ Se reforman el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87; Se adicionan: las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII Ter al artículo 2; el artículo 42 Bis; un capítulo X Bis comprendiendo los artículos 47 Bis al 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, un último párrafo al artículo 84 y las fracciones XIII y XIV al artículo 87. Ley de Aviación Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995, última reforma 18 de junio de 2018.

co en el año 2017, la cual ha generado una serie de desafíos que van desde la creación de un catálogo especializado sobre derechos de los pasajeros, un estándar de políticas de compensaciones en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales del concesionario de transporte aéreo y una modificación de las condiciones actuales del servicio.

El objetivo del presente artículo es analizar la protección de la persona en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales del concesionario de transporte aéreo de pasajeros a través de la figura de las acciones colectivas en México.

La hipótesis en este artículo consiste en afirmar que las compensaciones que obtienen los pasajeros mediante la figura de las acciones colectivas en caso de incumplimiento o defectuoso cumplimiento de las obligaciones del concesionario de transporte aéreo de pasajeros se ubican en el parámetro más inferior de las políticas de compensación e indemnizaciones que para tal efecto establece la legislación especial, situación que está lejos de ofrecer una reparación integral de los daños y perjuicios causados a los consumidores de un servicio en el cual estructuran sus planes y proyectos. El trabajo que a continuación se presenta, explica esta realidad.

II. METODOLOGÍA

Para lograr el objetivo de esta investigación, se han utilizado los métodos contemporáneos de doctrina analítica y estudios de casos. A través de la doctrina analítica podemos identificar al sistema jurídico mexicano en la era de la constitucionalización del Derecho Civil como una manifestación del neoconstitucionalismo, debido al desarrollo que ha tenido la protección jurídica de la persona en sí misma y las consecuencias que se producen por daños a su integridad espiritual o moral, por lo que es necesario partir de la revisión de las aportaciones de recientes estudios

doctrinales basados en un enfoque holístico e interdisciplinario y los criterios que ha emitido el Poder Judicial de la Federación entorno al contexto y naturaleza del objeto de estudio.

El estudio de caso permitió realizar una valoración del grado de la reparación del daño de un caso específico de una demanda de acción colectiva en contra de una compañía aérea por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales del concesionario de transporte aéreo consistentes en demoras reiteradas, cambios en itinerario, asientos y horario de vuelos, mal manejo de equipaje entre otras, el diagnóstico de las condiciones actuales del servicio de transporte aéreo de personas en vuelos domésticos se realizó en apoyo a la técnica de investigación de solicitud de información a la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

III. DIMENSIÓN DOCTRINAL DE LAS OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS DESDE LA PERSPECTIVA DEL DERECHO MEXICANO

En la doctrina contemporánea sobre el derecho del transporte aéreo, los profesores Ferrer Tapia⁴, Guerrero Lebrón⁵ y Pazos Castro⁶ en sus respectivas investigaciones, se han ocupado de concep-

⁴ FERRER TAPIA, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, Madrid, Dykinson, 2013.

⁵ GUERRERO LEBRÓN, María Jesús, *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros*, Madrid, Marcial Pons, 2015. y Guerrero Lebrón, María Jesús, *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2005.

⁶ PAZOS CASTRO, Ricardo, *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*, Bosch – Wolters Kluwer, Madrid, 2018.

tualizar el contrato de transporte aéreo de personas tomando especial atención a una diversidad de elementos importantes, entre los cuales destacan: los sujetos, el precio, el medio de transporte, el objeto del servicio y las condiciones de seguridad de la persona.

A partir de lo anterior, sostenemos la idea que el contrato de transporte aéreo es un contrato de naturaleza civil que se define como la relación jurídica que surge a partir de un acuerdo de voluntades, en la cual un concesionario de transporte aéreo⁷, mediante el pago de una prestación económica, se obliga a trasladar por vía aérea a una persona y a su equipaje, desde un punto de origen a otro punto de destino, en el tiempo convenido, de manera eficiente y segura en el marco de las condiciones estipuladas en las cláusulas del contrato de transporte aéreo⁸.

⁷ En la doctrina española se hace referencia al transportista aéreo, en la regulación del Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal sobre el transporte aéreo internacional de pasajeros se hace referencia a porteador o transportista aéreo. En México, el Concesionario de servicio público de transporte aéreo nacional regular es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes mexicanas, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio de transporte aéreo de servicio al público nacional regular, y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos, está sujeto a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijos, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría. Al respecto, véase: Norma Oficial Mexicana NOM-040-SCT3-2001, Que establece el contenido del Manual de Despacho para Empresas de Transporte Aéreo de Servicio al Público, así como para empresas que prestan el servicio de despacho o despacho y control de vuelos, Diario Oficial de la Federación, Disponible en: <<http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/nom-040-sct3-2001.pdf>> (21 de abril de 2020).

⁸ GALICIA PÉREZ, José Esteban Ramón, “La responsabilidad civil del transportista aéreo y la protección de los pasajeros en México”, en Islas Colín, Alfredo, *Derechos Humanos*, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, 2019, pp. 380-408. Disponible en: <<http://www.pnpc-dacsyhujat.com/images/Convocatorias/L-DDHH-AIC.pdf>> (21 de abril de 2020).

La celebración de un contrato tiene como fin lograr la plena satisfacción del interés del acreedor en función del papel que se le conceda al deudor, esta relación obligatoria nacida del contrato puede configurarse desde dos puntos de vista diferentes, el primero en la que se exige que el deudor adopte su conducta a un comportamiento previamente establecido en el contrato y el segundo en el que se contempla no un deber de conducta sino la satisfacción del interés del acreedor⁹.

En México, los contratos de servicios en general engendran obligaciones de hacer y estas pueden ser de medio o de resultado, en ellos, el objeto de la prestación es el elemento que permitirá precisar con determinación la naturaleza de la obligación pactada.

El Poder Judicial de la Federación a través de una Tesis Aislada del Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, indica que las obligaciones de medios supone que el profesionista no se obliga al logro de un concreto resultado, sino al despliegue de una conducta diligente¹⁰, y en caso de responsabilidad civil deberá probarse que el profesionista actuó con falta de diligencia o negligencia, distinto sucede cuando la obligación es de resultado supuesto en el que se trata de un logro concreto, por lo que en caso de no lograrse, se debe acreditar solamente que ese resultado no se obtuvo¹¹.

Si trasladamos estas concepciones a las obligaciones que se generan en el contexto de la prestación de un servicio de transporte aéreo de personas, la obligación de la compañía aérea para trasladar a un pasajero de un lugar de origen a un lugar de destino, constituiría definitivamente una obligación de resultado, en vir-

⁹ PÉREZ VELÁZQUEZ, Juan Pablo, *La indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento del contrato en los principios de derecho contractual europeo*, Madrid, Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2016, p. 37.

¹⁰ ROCA TRÍAS, Encarna y NAVARRO MICHEL, Mónica, *Derecho de daños*, Valencia, Tirant lo Blanch, 7a. ed., 2016, pp. 132 y ss.

¹¹ Tesis: I.4o.C.329C, Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro IV, enero de 2012, Tomo 5, p. 4605.

tud que en la obligación de resultado, el compromiso de la compañía aérea es cumplir con una finalidad consistente en trasladar personas, sin importar los medios necesarios que éste deba emplear para lograr tal fin¹².

A partir de la interpretación general del artículo 2027 del Código Civil Federal, se obtiene que si el concesionario de transporte no hiciera la obligación (caso de incumplimiento) o en su caso, no lo hiciera de la manera pactada en el contrato de transporte aéreo (caso de cumplimiento defectuoso o tardío), el pasajero en su carácter de acreedor, tendrá derecho a pedir que a costa del concesionario de transporte, se ejecute por otro, lo que ocurre por ejemplo con la obligación del concesionario que en caso de sobreventa de asientos de la aeronave, deberá procurar trasladar al pasajero a su destino, incluso si debe transportarlo a través de otra compañía aérea, lo que se conoce como el derecho al transporte alternativo.

A propósito de lo anterior, para una mejor comprensión del presente artículo, se propone la siguiente clasificación tripartita de las obligaciones del concesionario de transporte aéreo que se sintetizan en obligaciones de información, de traslado y de garantizar la seguridad de los pasajeros, mismas que se describen a continuación.

¹² La profesora Antonia Nieto Alonso señala que la responsabilidad por incumplimiento o cumplimiento defectuoso se produce en la obligación de resultado en el momento en que no se ha producido éste o ha sido defectuoso. NIETO ALONSO, Antonia, “Daños morales derivados del incumplimiento o defectuoso cumplimiento de una obligación contractual”, *Anuario de Derecho Civil*, vol. 3, núm. 59, 2006, p. 1159.

A) LA OBLIGACIÓN DEL CONCESIONARIO DE TRANSPORTE
AÉREO DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN COMPLETA
AL PASAJERO

La protección del individuo, en su faceta social y personal, ha sido una de las preocupaciones del estado social¹³, por lo tanto, la obligación del concesionario de transporte aéreo para proporcionar información completa al pasajero encuentra su razón de ser en ofrecer un servicio enmarcado en un trato justo y equitativo, y una buena conducta comercial a partir de la divulgación y transparencia de la información, características que son señaladas en las Directrices para la Protección del Consumidor¹⁴, producto de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo y en la Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los Lineamientos para la Protección del Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico¹⁵.

Estas directrices señalan a las empresas, los parámetros fundamentales para ofrecer servicios al consumidor en un ambiente de buenas prácticas comerciales y la relevancia del derecho de información por la necesidad que tiene el pasajero de poseer conocimiento de todas aquellas situaciones que le puedan afectar.

La profesora Reyes López, manifiesta que la información que se facilite a los consumidores debe ser veraz, esto es, conforme a

¹³ REYES LÓPEZ, María José, “El principio constitucional de protección de los derechos de los consumidores y usuarios”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, Núm. 10, febrero 2019, pp. 370.

¹⁴ Directrices para la Protección del Consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), Disponible en: <https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf> (21 de marzo de 2020).

¹⁵ Recomendación del Consejo de la OCDE Relativa a los Lineamientos para la Protección del Consumidor en el Contexto del Comercio Electrónico, Disponible en: <<https://www.oecd.org/sti/consumer/34023784.pdf>> (03 de marzo de 2020).

la realidad de las cosas, y eficaz, es decir, adecuada para evitar la materialización de los riesgos para la salud y seguridad de los consumidores, y finalmente, suficiente, esto es, comprensiva de todos los aspectos en que aquellos riesgos pueden materializarse¹⁶.

A partir de estas características, las empresas deben facilitar información completa, exacta y no capciosa sobre los servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final para que el pasajero pueda tomar decisiones bien fundadas. Las empresas de transporte aéreo deben procurar que la información sea de fácil acceso a los pasajeros con independencia del medio tecnológico empleado.

Lo anterior se justifica al pretender evitar que las relaciones de consumo de un servicio de transporte aéreo se vean sometidas a prácticas ilegales, poco éticas, discriminatorias o engañosas, como por ejemplo las tácticas de comercialización abusivas, el cobro abusivo u otra conducta que perjudique al pasajero.

Lo que debe prevalecer es el trato justo y honesto al pasajero en todas las etapas de su relación, especialmente por tratarse de un contrato celebrado fuera del establecimiento mercantil de la compañía aérea, lo que posiciona al consumidor en desventaja ante la escases de información proporcionada en el momento de la contratación del servicio¹⁷.

En el marco jurídico mexicano, a partir del artículo 28 de la Constitución Política de México¹⁸, la Ley Federal de Protección

¹⁶ REYES LÓPEZ, María José, “El principio constitucional de protección de los derechos de los consumidores y usuarios”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 10, febrero 2019, pp. 388.

¹⁷ Al respecto, véase, PÉREZ FUENTES, Gisela María, CANTORAL DOMÍNGUEZ, Karla y LÓPEZ CAPETILLO, Joselyn Janeth, “Consumidores y derecho en México”, en ALFONSO VELÁZQUEZ, Olga Lucia (coord.), *Consumidores y Derecho en Iberoamérica*, Editorial Reus, Madrid, 2018. pp. 235-239.

¹⁸ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma publicada el 27 de agosto de 2018.

al Consumidor¹⁹ establece que el otorgamiento de información al consumidor representa la garantía para la defensa de sus derechos, tal es así, que la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha señalado que los derechos de los pasajeros del servicio de transporte aéreo se basan en tres pilares fundamentales siendo uno de ellos la información exacta, oportuna y accesible²⁰.

De manera especializada, la fracción III del artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil hace alusión a esta obligación del concesionario de transporte señalando que el pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, el concesionario de transporte aéreo está obligado a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en las condiciones del contrato que pudiera afectar el servicio contratado.

A consecuencia de la reforma a la Ley de Aviación Civil se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-EM-121-SCT3-2017 cuyo objetivo consiste en establecer el contenido y las especificaciones del contrato de transporte aéreo de pasajeros, señalando la obligación de insertar información sobre las condiciones generales de la contratación del contrato en el boleto de avión, entre los cuales destacan información relativa a los derechos del pasajero y las responsabilidades del

¹⁹ Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, última reforma publicada el 12 de abril de 2019 y Tesis: 1a.CIII/2015 (10a.) Primera Sala, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 16, marzo de 2015, Tomo II, p. 1109.

²⁰ Tesis: 1a.CXIV/2019 (10a.) Primera Sala, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 73, diciembre de 2019, Tomo I, p. 320.

concesionario de transporte aéreo ante casos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato²¹.

De la revisión a los contratos de servicio de transporte aéreo nacional regular de los siguientes concesionario de transporte aéreos cuyos nombres comerciales son los siguientes: Aeroméxico²², Interjet²³, Volaris²⁴ y Viva Aerobus²⁵, se identificó la obligación del concesionario de transporte aéreo en la fase de ejecución del contrato, para proporcionar al pasajero información través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico e incluso en los módulos de atención que se encuentran para tal efecto en las instalaciones del aeropuerto, en aquellos casos que impliquen cambios de itinerario, retrasos o cancelaciones de vuelos, al menos con 24 horas de anticipación a la salida programada y si el cambio ocurre dentro de estas últimas horas, la obligación

²¹ Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-121-SCT3-2017, que establece las disposiciones relativas al contrato de transporte aéreo, el talón de equipaje y el transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2018.

²² Contrato de transporte aéreo de pasajeros de Aerovías de México S.A. de C.V. y Aerolitoral S.A. de C.V. Disponible en: <<https://aeromexico.com/es-mx/informacion-legal>> (11 de abril de 2020).

²³ Contrato de prestación de servicios de transportación aérea de pasajeros de ABC AEROLÍNEAS, S.A. DE C.V. Disponible en: <<https://www.interjet.com/es-mx/legales/politicas/contrato-servicio-transporte-aereo>> (11 de abril de 2020).

²⁴ Contrato de servicio de transporte aéreo nacional regular de pasajeros de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. Disponible en: <<https://cms.volaris.com/globalassets/pdfs/esp/terminos-y-condiciones-servicio-de-transporte-aereo-regular-nacional-de-pasajeros.pdf>>. (11 de abril de 2020).

²⁵ Contrato de transporte aéreo de pasajeros de Aeroenlaces Nacionales, S.A. de C.V. (“Viva Aerobus”). Disponible en: <<https://www.vivaaerobus.com/mx/info/terminos-y-condiciones-completos>> (11 de abril de 2020).

de realizarlo tan pronto se produzcan los cambios, lo anterior en relación con el artículo 47 Bis fracción III de la Ley de Aviación Civil.

B) OBLIGACIÓN DE TRASLADAR AL PASAJERO Y SU EQUIPAJE

Esta representa la obligación principal que asume el concesionario de transporte aéreo, la doctrina establece que “en virtud del contrato de transporte aéreo, el transportista se obliga a efectuar el traslado del pasajero de un lugar a otro previamente convenido, y al hacerlo en el horario programado, desde el punto de origen al de destino, sin menoscabo de su integridad física y de conformidad con las demás condiciones pactadas”²⁶ Al respecto, el profesor Mapelli López precisa que:

Carece de sentido el contrato de transporte sin la concurrencia de este traslado físico de un lugar a otro [...] todos los restantes derechos del pasajero tienen naturaleza accesoria, subsidiaria y se relacionan respecto a la forma, manera y condiciones en que la mudanza de su persona ha de llevarse a cabo. No es posible concebir un contrato de transporte en el que se concierten las prestaciones auxiliares y se renuncie a lo sustancial.²⁷

Se considera que cuando el profesor Mapelli López señala el traslado de equipaje como prestación auxiliar, se refiere a que el

²⁶ Al respecto véase: FERRER TAPIA, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, op. cit., p.126.

GUERRERO LEBRÓN, María Jesús, *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2005, p. 99.

PETIT LAVALL, María Victoria, “El retraso en el transporte aéreo de pasajeros”, *Derecho de los negocios*, noviembre de 2013, p. 3.

²⁷ MAPELLI LÓPEZ, E., “Los derechos del pasajero por aire”, *Revista General de Derecho*, junio de 1993.

objeto principal del traslado es la persona, a diferencia del transporte de cosas que, por ser un contrato de naturaleza mercantil, su objeto principal sería el traslado de mercancías.

Se habla del transporte aéreo como de la prestación de un servicio, pero el contrato en realidad, se acerca más al de obra, en la medida en que el transportista se obliga a un resultado²⁸, en esta sintonía, el transportista no cumple con su prestación simplemente poniendo todo de su parte para que el traslado tenga lugar, como sucedería si se tratase de una obligación de medios²⁹, expuesta desde un marco teórico doctrinal, la obligación de traslado del pasajero contraída por el concesionario de transporte constituye una obligación de resultado.

En el marco jurídico mexicano, la fracción I del artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil señala la obligación que recae en el concesionario de transporte aéreo de transportar en el vuelo consignado en el billete de pasaje, boleto o cupón, al pasajero, conforme a las condiciones del servicio derivadas por la tarifa aplicada.

El cumplimiento defectuoso del concesionario de transporte aéreo a esta obligación puede ser, que éste traslade al pasajero a un lugar diferente al ya pactado o que no realice su función de traslado (incumplimiento), en el primero caso, puede que se trate de factores como la concurrencia de un caso fortuito, emergencias sanitarias o condiciones meteorológicas graves que afecten al aeropuerto y por consecuencia el desarrollo de las actividades de transporte aéreo. En el segundo caso, pueda que se deba a cancelaciones de vuelo o denegación de embarque.

Al respecto, la Ley de Aviación Civil señala que si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario de transporte

²⁸ PAZOS CASTRO, Ricardo, *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*, Bosch-Wolters Kluwer, Madrid, 2018, p. 41.

²⁹ *Idem*.

aéreo deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino³⁰.

En el tenor de los preceptos 47 Bis, fracción I y 47 Bis 1, y a partir de la jurisprudencia del Poder Judicial Federal³¹ se estableció la obligación del concesionario de transporte aéreo para establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidad y los instrumentos inherentes a su condición que se encuentren directamente asociados con la discapacidad que presenta conforme a las medidas de seguridad operacional, de manera que se proporcione un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros.

Por otra parte, el Reglamento de la Ley de Aviación Civil en su artículo 41, permite al concesionario de transporte aéreo por razones de seguridad rehusar a transportar a las siguientes personas: “A las personas que pretendan viajar solas, que sufran de alguna incapacidad en términos del artículo 450, fracción II, del Código Civil Federal, y a las personas que por su conducta o estado de salud requieran atención especial o causen notoria incomodidad o molestia a los demás pasajeros o tripulación, o que constituyan peligro o riesgo para sí mismos o para otras personas y sus bienes a bordo”³².

Situaciones que se encuentran previstas en las condiciones estipuladas del contrato de transporte aéreo y que no generan ninguna responsabilidad del concesionario de transporte frente al pasajero por tratarse además de una medida para garantizar la seguridad del resto de los pasajeros.

³⁰ Artículo 47 Bis fracción VII, de la Ley de Aviación Civil.

³¹ Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.12/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

³² Reglamento de la Ley de Aviación Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de diciembre de 1998, última reforma el 14 de marzo de 2014.

C) OBLIGACIÓN DE GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS

A partir de los hechos terroristas que acontecieron el 11 de septiembre de 2001 en Nueva York, el legislador se ha ocupado de intensificar los controles aeroportuarios de manera considerable en medidas de seguridad que van dirigidas a los pasajeros, al control del equipaje de mano y las relativas al equipaje facturado.

Las medidas de seguridad que van dirigidas a los pasajeros centran su atención en toda una serie de objetos que los pasajeros no pueden introducir en la zona de seguridad, ni a bordo de la aeronave, los cuales se delimitan a productos peligrosos. Por otra parte, también se encuentran las medidas de seguridad sobre el transporte aéreo de pasajeros potencialmente perturbadores, es decir, personas *non gratas*, expulsadas del país o detenidas.

Las medidas de seguridad dirigidas al control del equipaje se centran en el control de líquidos, artículos eléctricos de gran tamaño, y una lista de artículos que no se pueden introducir en el equipaje de bodega tales como materiales explosivos, tóxicos o radiactivos³³.

En la práctica, los pasajeros y su equipaje que se encuentran en espera de embarcar en una aeronave distinta de aquella en la que llegaron, son exentos de someterse nuevamente a los controles aeroportuarios, de esta forma, el equipaje queda protegido de interferencias no autorizadas desde el punto en el que pasan el control hasta el despegue de la aeronave, y por otra parte, se im-

³³ Al respecto, véase: Circular obligatoria emitida por la Agencia Federal de Aeronáutica Civil (antes Dirección General de Aeronáutica Civil) COSA-17.2/10 en su versión vigente, respecto a la regulación de artículos prohibidos en las aeronaves, y su posesión en las zonas estériles de los Aeródromos Civiles al Servicio Público.

pide que los pasajeros en tránsito se mezclen con los pasajeros de llegada³⁴.

Estas medidas de seguridad se han cristalizado en una diversidad de instrumentos domésticos e internacionales entre los cuales destacan: Convenio de Tokio del 14 de septiembre de 1963, Convenio para la Represión del Apoderamiento Ilícito de Aeronaves celebrado en La Haya el 16 de diciembre de 1970, Convenio para la Represión de Actos Ilícitos Contra la Seguridad de la Aviación Civil, celebrado en Montreal el 23 de septiembre de 1971, del Protocolo para la Represión de Actos Ilícitos de Violencia en los Aeropuertos que Presten Servicio a la Aviación Civil Internacional, Complementario del Convenio para la Represión de Actos Ilícitos Contra la Seguridad de la Aviación Civil, celebrado en Montreal el 24 de febrero de 1988 y del Convenio sobre la Marcación de Explosivos Plásticos para Fines de Detección, celebrado en Montreal el 1° de marzo de 1991.

IV. DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO DE PERSONAS EN VUELOS NACIONALES EN MÉXICO

Para realizar un diagnóstico de las situaciones que enfrentan los pasajeros en una relación de consumo de transporte por vía aérea, fue necesario apoyarnos de la técnica de investigación de solicitud de información, que en este caso, fueron dirigidas a la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, en virtud que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11 del Reglamento de esta Procuraduría y el precepto 5 de su Estatuto Orgánico, tiene atribuciones para recibir y atender quejas en materia de consumo.

³⁴ FERRER TAPIA, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, Madrid, Dykinson, 2013. p. 133.

A partir de la solicitud de información número 1031500065119 con fecha de respuesta el 10 de junio de 2019, realizada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia a la Procuraduría Federal del Consumidor, se solicitó informes sobre quejas presentadas en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales correspondientes al servicio de transporte aéreo público nacional regular de pasajeros de las siguientes aerolíneas mexicanas: Aeroméxico, Viva Aerobus, Interjet, Aeromar y Volaris.

Al respecto, a partir del análisis y procesamiento de los datos proporcionados por la Subprocuraduría de Servicios y su Dirección General de Quejas y Conciliación en contestación a la solicitud de información, se obtuvo el diagnóstico que se presenta a continuación:

En el período comprendido de enero de 2018 a mayo de 2019 se presentaron un total de 1764 quejas correspondientes al servicio de transporte aéreo público nacional regular de pasajeros, de las cuales 605 quejas son en contra de Aeroméxico, 556 quejas son en contra de Viva Aerobus, 554 quejas son en contra de Interjet, 36 quejas son en contra de Aeromar y 13 quejas son en contra de Volaris.

Posteriormente, se procedió a sistematizar la información a fin de identificar casos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales de estas aerolíneas, y se identificaron 235 quejas presentadas con motivo de cancelación de vuelos nacionales en México, 64 quejas presentadas con motivo de pérdida o destrucción de equipaje y 4 quejas presentadas con motivo de daños en la salud del pasajero.

Respecto al índice de vuelos retrasados o demorados, las estadísticas de puntualidad producidas por el Subcomité de Demoras integrado por la autoridad aeroportuaria, la Agencia Federal de Aviación Civil y Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano, señalaron que, en el año 2018 la impuntualidad de las aerolíneas en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México se presentó de la siguiente manera:

Aeromar se posicionó como la aerolínea más impuntual presentando un índice de 24.2 % de demoras en vuelos nacionales imputables a la aerolínea, Aeroméxico Connect presentó un índice de 19.6% de demoras, Viva Aerobus presentó un índice de 19.4% de demoras, Volaris presentó un índice de 16.5% de demoras, Interjet presentó un índice de 9.2% de demoras y Aeroméxico presentó un índice de 8.9% de demoras.

Cabe destacar que las demoras en los vuelos pueden ser imputables a las aerolíneas como es el caso que presentamos en el presente diagnóstico o a factores ajenos a ellas como infraestructura aeroportuaria, condiciones climatológicas, emergencias sanitarias o causadas por un tercero.

V. Soluciones a supuestos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones del concesionario de transporte aéreo a partir de las políticas de compensación de la compañía aérea

Las compensaciones a favor de los pasajeros como consumidores del transporte aéreo ante casos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones contractuales del concesionario de transporte aéreo, se encuentran previstas de manera especializada en la Ley de Aviación Civil, las cuales constituyen un mínimo de derechos del pasajero.

El Poder Judicial de la Federación³⁵ ha señalado que este esquema de compensación tiene fines preventivos, paliativos y compensatorios para compensar la afectación en los intereses de los pasajeros que ven frustrados sus proyectos construidos precisamente a partir de lo establecido originalmente en el contrato, en

³⁵ Tesis: 1a. CXVI/2019 (10a.) Primera Sala, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 73, diciembre de 2019, Tomo I, p. 324, bajo el rubro: CONSUMIDOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO. OBLIGACIONES A CARGO DE LAS AEROLÍNEAS EN CASO DE RETRASO Y/O CANCELACIÓN DEL VUELO.

particular, de la hora de salida y/o llegada del vuelo en términos del boleto original³⁶.

El supuesto de incumplimiento se presentará siempre que se dejen de cumplir justificada o injustificadamente, cualquiera de las obligaciones derivadas de la relación contractual, por otra parte, el cumplimiento tardío o defectuoso se presentará cuando el obligado a hacer alguna cosa, la hiciera contraviniendo al tenor de las condiciones de la obligación estipuladas en el contrato.

En atención a lo anterior, el retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto por una causa atribuible al concesionario de transporte se reputa caso de cumplimiento defectuoso de las obligaciones del concesionario, para tal efecto, la política de compensación mínima que establece la Ley de Aviación Civil es la siguiente:

Cuando la demora sea por un lapso superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará con descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas. Por demora mayor a dos horas, pero menor a cuatro, se compensará con descuento del 7.5 % del precio del boleto³⁷, y para el caso de demora mayor a cuatro horas, la compensación será conforme a las establecidas con anterioridad más una indemnización establecida para la cancelación de vuelo la cual es del 25% del precio del boleto.

³⁶ Para la profesora Guerrero Lebrón, el transporte aéreo se distingue de otras formas de desplazamiento por su velocidad, de forma que si el servicio es impuntual probablemente la elección del consumidor pierda su razón de ser, pues la hora de llegada es el elemento a partir del cual los pasajeros estructuran sus planes y proyectos. Al respecto, véase: GUERRERO LEBRÓN, María Jesús, *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros*, Madrid, Marcial Pons, 2015, p. 96.

³⁷ En la práctica, las aerolíneas Aeroméxico y Viva Aerobús tienden a ofrecer cupones o certificados electrónicos con valor por el monto del porcentaje del precio del boleto o parte no realizada del viaje.

La cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario de transporte aéreo (artículo 47 Bis, fracción V Ley de Aviación Civil) y denegación de embarque por expedición de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave (artículo 52 Ley de Aviación Civil), se reputa caso de incumplimiento de la obligación del concesionario de transporte aéreo, para tal efecto la política de compensación mínima establecida en la ley especial es a elección del pasajero la siguiente:

- La reintegración total del precio del boleto o parte no realizada del vuelo, más indemnización que no sea inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.
- Transporte sustituto en el primer vuelo disponible, acceso a medios de comunicación, alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo, alojamiento en hotel en caso de pernocta y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- Transporte en fecha posterior que convenga al pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo, más indemnización que no sea inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

La Segunda Sala del Poder Judicial de la Federación ha interpretado mediante jurisprudencia que, la naturaleza jurídica de estas indemnizaciones señaladas por el legislador mexicano tienen como finalidad resarcir a los pasajeros por los daños y perjuicios causados con motivo del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones del concesionario de transporte y evitar que el mismo siga incurriendo en prácticas que afecten los derechos de los pasajeros³⁸.

³⁸ Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.24/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

De esta manera se pretende que el pasajero se sienta amparado ante tal situación de incertidumbre e intranquilidad, ya que, de no existir este sistema, el pasajero quedaría a expensas de lo determinado por la aerolínea.

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 sufrimiento³⁹ y un padecimiento de orden psicológico⁴⁰, las cuales son situaciones que deben compensarse o repararse⁴¹ lo que ha motivado que se diseñen diversas medidas paliativas⁴² con el objeto de tranquilizar al pasajero con la mayor inmediatez.

VI. Estudio de caso de procedimiento ante la procuraduría federal del consumidor: acciones colectivas contra concesionaria vuela compañía de aviación, S.A.P.I. de C.V. (Volaris)

En el marco jurídico mexicano y en términos de los artículos 47 Bis 2 y 47 Bis 3 de la Ley de Aviación Civil, en relación con el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Poder Judicial de la Federación⁴³ ha señalado que si el pasajero se encuentra inconforme con la resolución a partir de las políticas de compensación de la aerolínea que niegue el pago de la indemniza-

³⁹ ESPIAU ESPIAU, Santiago, “Daño moral. Concepto y requisitos. Prueba del daño. Daño moral y responsabilidad por incumplimiento contractual (Sentencia del Tribunal Supremo de 31 de mayo de 2000)”, en *Cuadernos Civitas de Jurisprudencia Civil*, núm. 54, 2000, p. 1277-1288.

⁴⁰ PÉREZ VELÁZQUEZ, Juan Pablo, *La indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento del contrato en los principios de derecho contractual europeo*, Boletín Oficial del Estado, Madrid, 2016, p. 320.

⁴¹ MORENO MARTÍN, María Dolores, *El daño moral causado a las personas jurídicas*, editorial Dykinson, Madrid, 2019, pp. 76-78.

⁴² CASANOVAS IVAÑES, Oscar, *El transporte aéreo en la Unión Europea: de la liberalización a la protección de los consumidores*, España, Atelier Libros Jurídicos, 2017, p. 150.

⁴³ Tesis: 2a./J.23/2019 (10a.) Segunda Sala, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 63, febrero de 2019, Tomo I, p. 835.

ción que estime le corresponde, puede optar (entre otras vías y si así conviene a su interés legal) por hacer valer sus derechos como consumidor del servicio de transporte aéreo instaurando el procedimiento de queja o reclamación a que se refiere la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor que reciben las quejas o reclamaciones de los consumidores afectados, la cual desahogará a su vez, un procedimiento conciliatorio que, en caso de no concluir en un convenio entre las partes en conflicto, puede convertirse en uno arbitral, procedimiento en el que tanto el pasajero como el concesionario de transporte aéreo tienen la posibilidad de hacer efectivos sus derechos de audiencia y al debido proceso ofreciendo pruebas y alegando lo que a su derecho convenga para acreditar, cada uno, los extremos de sus pretensiones.

Para el caso de México, la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos en materia de relaciones de consumo de bienes o servicios, públicos o privados y medio ambiente, encuentra su regulación en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles que regula las acciones colectivas. Las cuales tiene por objeto reclamar judicialmente del demandado la reparación del daño causado a la colectividad, consistente en la restitución de las cosas al estado que guardaren antes de la afectación⁴⁴.

El profesor Eugenio Llamas Pombo señala que la lesión de un interés colectivo, considerada como premisa elemental de una acción colectiva, surge cuando el hecho dañoso afecta a derechos subjetivos particulares e individuales homogéneos a todos los miembros del grupo. Lo que dará por consecuencia que dichos

⁴⁴ CANTORAL DOMÍNGUEZ, Karla, “Algunos tipos de responsabilidad civil: acoso escolar, médica y por servicios defectuosos”, en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, México, Editorial Tirant lo blanch, 2018, p. 217-224.

miembros resulten determinados a partir de un nexo de unión que la doctrina norteamericana denomina identidad fáctica⁴⁵.

Actualmente se encuentran en proceso acciones colectivas ante la Procuraduría Federal del Consumidor en contra de las siguientes compañías aéreas: Aeromar S.A. de C.V. por 53 consumidores afectados, ABC Aerolíneas, S.A. de C.V. (Interjet) por 130 consumidores afectados y Aeroenlaces Nacionales, S.A. de C.V. (Viva Aerobus) por 908 consumidores afectados⁴⁶, ante las cuales aún se encuentra abierta la entrada para que más consumidores afectados puedan adherirse. Sin embargo, para efectos de realizar el estudio de caso se tomará en consideración la acción colectiva presentada en contra de la compañía aérea Volaris, por ser una acción colectiva con estado procesal concluido.

A) HECHOS

Para una mejor comprensión del caso, se procederá a precisar algunos hechos ocurridos, los cuales fueron extraídos del Convenio de transacción en tutela de los derechos de los consumidores, misma que se encuentra en la versión pública⁴⁷.

⁴⁵ LLAMAS POMBO, Eugenio, “Requisitos de la acción colectiva de responsabilidad civil”, *Diario la Ley*, núm. 7141, marzo de 2009.

⁴⁶ Portal de Acciones Colectivas, Dirección de Acciones Colectivas y Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, Procuraduría Federal del Consumidor. Disponible en: <<http://acolectivas.profeco.gob.mx>> (14 de abril de 2020).

⁴⁷ Versión pública del Convenio con motivo de la Acción Colectiva presentada por la Procuraduría Federal del Consumidor en contra de Concessionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (Volaris), en la que se suprime información, en los términos previstos en los artículos 8, 13, 14, 18 y demás conducentes en lo relativo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Disponible en: <http://acolectivas.profeco.gob.mx/documentos/C_VOLARIS_2018.pdf&ved=2ahUKEwi_tYKJ_

B) PRIMERA ETAPA EN LA VÍA JUDICIAL

En fecha 18 de abril de 2017, la Procuraduría Federal del Consumidor en representación de 240 Consumidores afectados durante el período 2014-2015, presentó una demanda de acción colectiva en contra de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (Volaris) por incumplimiento de las obligaciones contractuales del concesionario de transporte aéreo consistentes en demoras reiteradas, cambios en itinerario, asientos y horario de vuelos, mal manejo de equipaje entre otras, la cual fue admitida a trámite en fecha 23 de junio de 2017 por el Juzgado Quinto de Distrito en Materia Civil, con sede en la Ciudad de México.

C) SEGUNDA ETAPA EN LA VÍA CONCILIATORIA Y SOLUCIÓN

La acción colectiva fue resuelta por Convenio Judicial en términos del artículo 595 del Código Federal de Procedimientos Civiles, en la cual se acordaron acciones con el propósito de atender y solucionar las quejas de los consumidores afectados, misma que se firmó en la Ciudad de México en fecha 16 de mayo de 2018.

De los 240 consumidores afectados, VOLARIS señaló haber dado total solución y satisfacción a 77 de ellos, situación que fue constatada por la Procuraduría Federal del Consumidor, levantando acta circunstanciada para tal efecto. Por lo que respecta a los 163 Consumidores restantes se acordaron los siguientes términos para el depósito y entrega de la compensación:

La compañía aérea VOLARIS entregó a la Dirección General de Quejas y Conciliación, dependiente de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, el monto total de las compensaciones consistente en una compensación equivalente de hasta el 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje motivo de la reclamación, según se trate, para

uBoAhUSlawKHajJDHs4ChAWMAh6BAgDEAc&usg=AOvVaw0appu1V
_J_wYY7p1bTHMtk> (11 de abril de 2020).

cada uno de los consumidores afectados, a través de billetes de depósito emitidos por Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI), que en su conjunto, los 163 billetes hacen la suma de \$166,017.30 (ciento sesenta y seis mil diecisiete pesos 30/100 M.N.).

Para tal efecto, VOLARIS envió a cada uno de los consumidores afectados, un correo electrónico registrado en su base de datos, aviso para comunicarles que la Procuraduría Federal del Consumidor le haría entrega de la compensación en los términos pactados. Quedando de esta forma por satisfechas las pretensiones intentadas en la acción colectiva.

V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

En México, la contratación de un servicio de transporte aéreo de personas genera para el concesionario de transporte aéreo obligaciones de resultado consistentes en trasladar por vía aérea a una persona y a su equipaje de manera eficiente y segura en el marco de las condiciones estipuladas en las cláusulas del contrato, por lo cual, el concesionario de transporte aéreo no cumple con su prestación simplemente poniendo todo de su parte para que el traslado tenga lugar, como si se tratara de una obligación de medios.

Las políticas públicas materializadas en la reciente reforma a la Ley de Aviación Civil han otorgado una especial relevancia a la obligación del concesionario de transporte aéreo para proporcionar al consumidor, información suficiente conforme a la realidad de la situación y adecuada para evitar la materialización de riesgos que afecten al pasajero en su faceta personal y patrimonial.

De igual manera ha presentado una serie de desafíos especialmente entorno a las modificaciones de las condiciones del servicio, siendo las más significativas, lo relativo al traslado de personas con discapacidad, consentimiento informado en cada una de las etapas de la contratación y ejecución del servicio y la obligación de compensar e indemnizar.

El supuesto de incumplimiento se presentará siempre que se dejen de cumplir justificada o injustificadamente, cualquiera de las obligaciones derivadas de la relación contractual, por otra parte, el cumplimiento tardío o defectuoso se presentará cuando el obligado a hacer alguna cosa, la hiciera contraviniendo al tenor de las condiciones de la obligación estipuladas en el contrato.

A partir del estudio de caso se determinó que la defensa que ofrece la vía administrativa al consumidor representa la protección mínima establecida en el parámetro de las compensaciones y medidas paliativas que para tal efecto establece la legislación, con cantidades que están lejos de constituir una reparación integral de los daños y perjuicios causados al pasajero por un servicio a partir del cual los pasajeros estructuran sus planes y proyectos y que además son susceptibles de ocasionar un auténtico sufrimiento y un padecimiento de orden psicológico.

