

Tesis

Registro digital: 2031818

Instancia: Tribunales
Colegiados de Circuito

Duodécima Época

Materia(s): Civil

Tesis: I.5o.C.218 C (11a.)

Fuente: Semanario Judicial de la
Federación.

Tipo: Aislada

TRANSPORTE AÉREO. CUANDO LA AEROLÍNEA INCUMPLE CON LA OBLIGACIÓN DE PERMITIR A LOS CONSUMIDORES EL REGISTRO EN LÍNEA (CHECK-IN ONLINE) DE VUELOS, NO PUEDE EXIGIRLES QUE SE PRESENTEN EN EL AEROPUERTO CON LA ANTICIPACIÓN REQUERIDA PARA OBTENER EL PASE DE ABORDAR.

Hechos: Una persona intentó realizar el registro en línea (check-in online) de un vuelo internacional mediante un dispositivo electrónico, sin embargo, la página de Internet de la aerolínea reportó un error. Ante esta situación, la persona se presentó al aeropuerto con dos horas de anticipación para hacer directamente el registro, pero el personal de la empresa le informó que el vuelo había cerrado, por lo que no pudo abordar. Previo procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), el organismo emitió un dictamen con naturaleza de título ejecutivo en el que constó que la aerolínea incumplió con una obligación, por lo que determinó la cantidad que debía pagar a la persona consumidora. Con base en ese dictamen, la persona usuaria promovió juicio ejecutivo mercantil, en el cual se dictó sentencia que condenó a la empresa. Contra esa resolución la aerolínea promovió amparo directo en el que argumentó que: 1) la página electrónica no era el único medio que la consumidora tenía para realizar el registro (check-in) y obtener el pase de abordar, ya que pudo hacerlo en los mostradores del aeropuerto; y 2) la persona usuaria incumplió con su obligación de presentarse al aeropuerto con una anticipación de tres horas, la cual era requerida para el vuelo internacional.

Criterio jurídico: Este Tribunal Colegiado de Circuito determina que cuando la aerolínea incumple con la obligación de permitir a los consumidores el registro en línea de vuelos, no puede exigirles que se presenten en el aeropuerto con la anticipación requerida para obtener el pase de abordar.

Justificación: Dentro de la relación contractual la persona consumidora tiene el derecho de realizar el check-in online de su vuelo, y como todo derecho en una relación contractual se encuentra la correlativa obligación a cargo de la aerolínea de permitir realizarlo. Esta no es una cuestión menor, pues este mecanismo reduce el tiempo de las personas consumidoras en el aeropuerto donde las filas de atención pueden ser interminables. La Suprema Corte de Justicia de la Nación ha sostenido que la persona consumidora de transporte aéreo tiene características muy particulares que se definen tanto por las particularidades del mercado de servicios aéreos en el país, como por la modernización mundial del proceso de compraventa y atención al cliente en este servicio. Consecuentemente, a la luz del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se hace imperante la intervención del Estado para proteger a esta especial categoría de personas consumidoras. Bajo este parámetro, es verdad que dentro de la relación contractual la persona consumidora se obliga a observar los tiempos mínimos de antelación para documentarse en los aeropuertos, pero sobre esta cuestión, el check-in online es relevante, pues los tiempos mínimos para documentar y abordar el vuelo cambian dependiendo de si la persona consumidora

ya cuenta con su pase de abordar, el cual puede obtenerse mediante ese mecanismo. En consecuencia, cuando la empresa no permite realizarlo, veda a la consumidora de tener tiempos mínimos de anticipación para llegar al aeropuerto menores a la regla general, lo cual debe tener perjuicio en contra de la empresa y no de la consumidora, pues la aerolínea fue quien no permitió realizar el registro a pesar de que la consumidora intentó ejercer ese derecho.

QUINTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 199/2025. Aerovías de México, S.A. de C.V. 30 de abril de 2025. Unanimidad de votos. Ponente: Israel Flores Rodríguez. Secretaria: Gabriela Hernández Castillo.

Esta tesis se publicó el viernes 27 de febrero de 2026 a las 10:29 horas en el Semanario Judicial de la Federación.

