NACIONAL

Cancelación y sobreventa de vuelos: la pesadilla de los viajeros

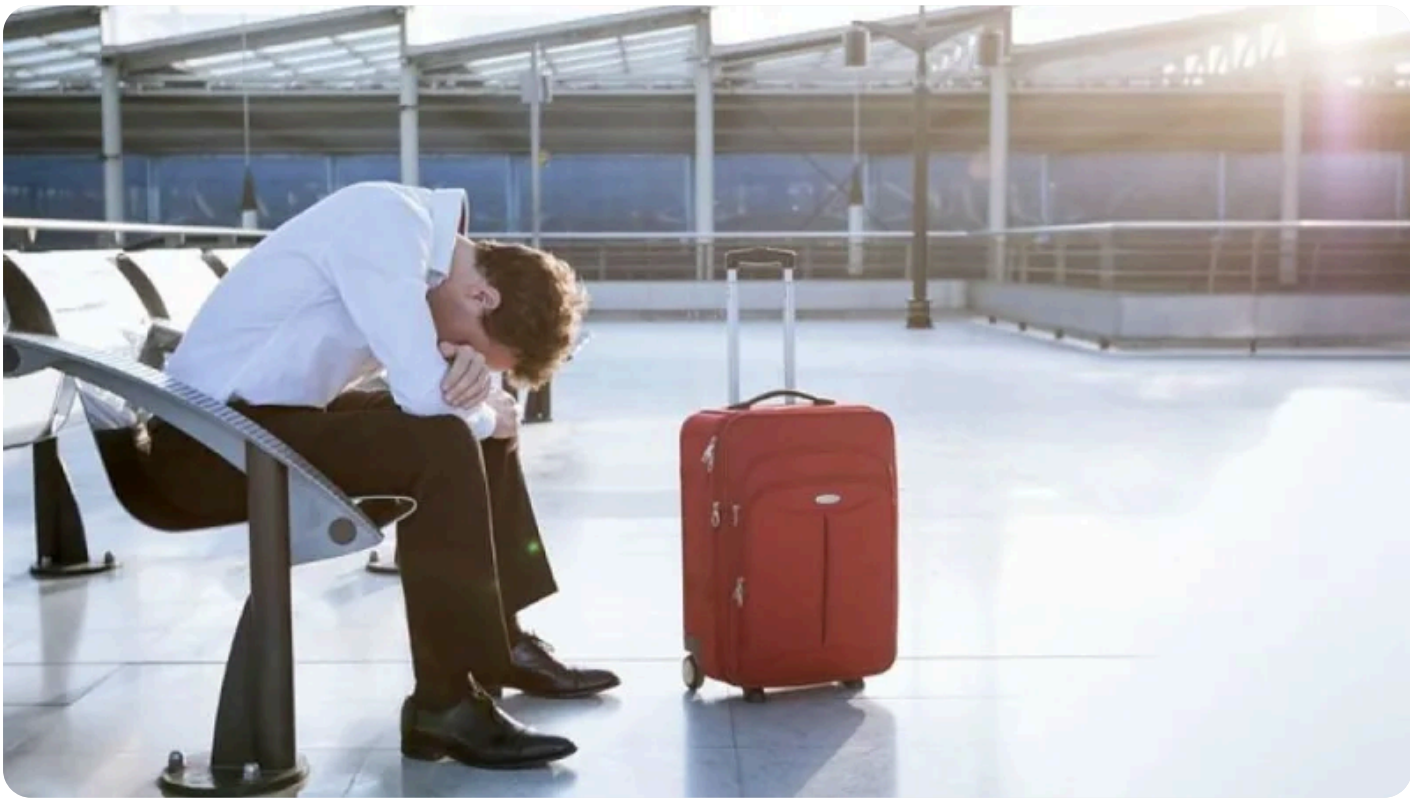
8 de junio de 2023 · 7 min de lectura



Planear tu viaje, comprar tu boleto de avión, empacar e imaginar las selfies que publicarás en tus redes sociales se ha convertido en el sueño de una generación, sueño que muchas veces se torna en una pesadilla por la sobreventa y cancelación de vuelos.



Llegar al aeropuerto, mirar en las pantallas y ver en letras rojas la palabra “cancelado” es el temor de cualquiera que quiera abordar un avión.



Rodolfo, un joven de 20 años, fue víctima de la sobreventa de vuelos el 27 de enero de este año. Él viajaba de la Ciudad de México con destino a Acapulco con la aerolínea “Volaris”. Lo obligaron a hacer el trámite de asignación de asientos en atención a clientes, trámite que tardó más de 40 minutos y cuando regresó a la sala, el vuelo

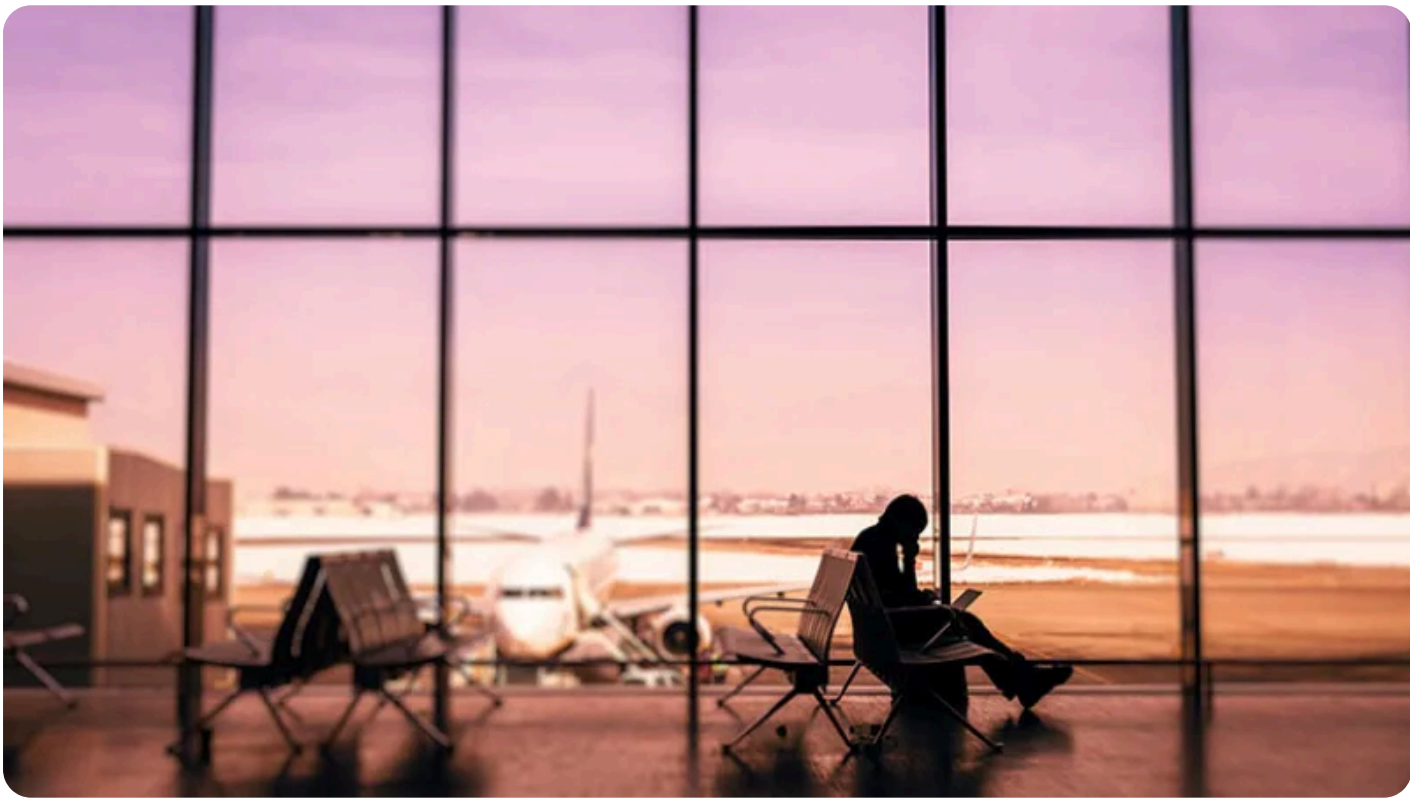
estaba cerrado.

> *Mi hijo compró un vuelo viaje redondo en @viajaVolaris CDMX-Acapulco-CDMX para salir el viernes a las 14:02 y regresar hoy a las 13:39, pero en ninguno de los dos le permitieron abordar ¡porque sobre vendieron el vuelo.@Profeco*
>
> ***RODOLFO DORANTES (@RODOLFODORANTES) — JANUARY 22, 2023***

Le ofrecieron otro vuelo para el día siguiente, pero Rodolfo prefirió comprar un vuelo en "Viva Aerobus" para llegar a su destino. La vida en el mar es más sabrosa, pero en el aeropuerto, liosa.

El domingo, cuando viajaba de regreso a la Ciudad de México, le dijeron que el vuelo estaba lleno y que no podía abordar el avión. La solución fue mandarlo a Guadalajara y ahí, esperar 8 horas para regresar a la Ciudad de México. Un trayecto que debió haber durado una hora, se convirtió en un viaje de once.

Pero la sobreventa de vuelos o las cancelaciones, no son exclusivas de las aerolíneas mexicanas.



Jessica, una usuaria que hizo viral su caso a través de redes sociales, se quejó por la cancelación de su vuelo. Su pesadilla empezó el 6 de mayo cuando viajaba de Washington a la Ciudad de México por "United" y su viaje fue cancelado sin previo aviso.

> *Abro hilo de cómo @Aeromexico @Profeco me extravió 3 maletas desde un vuelo de Ámsterdam a México*
>
> ***JESS CHIM CHIM? (@JESSCHIM14) — MAY 21, 2023***

La aerolínea le ofreció solucionar su problema trasladándola a Atlanta y esperar hasta el día siguiente, para viajar hacia la Ciudad de México. Jessica aceptó y pernoctó en el aeropuerto, pues la aerolínea no se hizo responsable por los gastos de comidas o alojamiento.

Sus maletas viajaron pero ella no. Sobrevendieron el vuelo cuando ella ya había registrado su equipaje.

Después de dos largos días en el aeropuerto sin comer ni dormir, le ofrecieron otro vuelo que la trasladó de Houston a México. Es decir; un viaje que debió haber tardado menos de 5 horas, fue de más 72.

Finalmente y tras la presión mediática que ejerció a través de redes sociales, el viernes 26 de mayo, Jessica logró recuperar su equipaje.

Así como a Jessica o Rodolfo, todos los días hay historias de cancelaciones y sobreventa de vuelos. De hecho, el pasado fin de semana, las exhalaciones del Popo y la caída de ceniza fueron el suelo fértil para que nuevas irregularidades se cometieran entre miles de usuarios de los aeropuertos de la Ciudad de México y del Felipe Ángeles.

Se cancelaron 47 vuelos lo que afectó a más de 13 mil usuarios

> *? Se han atendido 204 pasajeros en los aeropuertos internacionales de la Ciudad de México @AICM_mx y Felipe Ángeles @aifaaero, tras cancelación o demora de vuelos en los últimos días, derivado de la presencia de ceniza procedente del volcán Popocatépetl. Para asesorías estamos…*
>
> ***PROFECO (@PROFECO) — MAY 23, 2023***

> ***“Son menos de 200 vuelos que fueron afectados directa e indirectamente por la ceniza volcánica del sábado.***
> ***La realidad es que principalmente Aeroméxico y luego Volaris usaron de pretexto, el ‘Don Goyo’ para excusarse de pagar las indemnizaciones que deben de pagar del 20% porque son causas imputables a la empresa.***
> ***El único momento en que se cerró por seis horas y de esas seis horas, solamente tres horas afectaron vuelos; y afectaron más Aeroméxico que a ninguna otra línea aérea porque el aeropuerto de la Ciudad de México es la base el punto de partida. Volaris tiene su ‘job’ en Tijuana, y Viva Aerobus en Monterrey, entonces les afecta menos. Sí les afecta, pero menos, porque la originación de la mayoría de los vuelos México es la Ciudad de México es su punto de partida.***
> ***Pero eso les afectó un día, 36 horas cuando mucho, después de eso, mejor que sean honestos con los que somos sus clientes nos digan la neta del planeta", dijo en el titular de la Profeco, Ricardo Sheffield.***



En entrevista para SPRInforma, el Procurador Federal del Consumidor, Ricardo Sheffield nos explicó que la sobreventa de vuelos solo afecta a un 3% de la población, es decir, estas pesadillas estadísticamente hablando, podrían no ocurrirte, pero el miedo rumbo al aeropuerto siempre está latente. En el caso de las cancelaciones, las estadísticas son alarmantes, reveló el titular de la Profeco.

> ***"Mira, yo me la paso volando en avión, entonces con cuentos chinos a otro chango. Yo me doy cuenta, porque me pasó a mí mismo, porque yo me tuve que venir de León por tierra".***
> ***El domingo siguiente de la afectación por ceniza volcánica, yo pude constatar personalmente como lo único que faltaba era el capitán en un vuelo de Aeroméxico; el vuelo 153 del domingo posterior a las únicas seis horas que cerró el aeropuerto por ceniza volcánica.***
> ***Yo me di cuenta cómo llegaron la sobrecargo y un sobrecargo, como llegó el copiloto y nunca llegó al capitán, no había. Y finalmente ese vuelo se canceló. Yo me vine por tierra, ¿qué tiene que ver la ausencia del capitán con la ceniza volcánica? ¡A otro chango con esa maroma!***
> ***¿Qué es lo que está pasando en su empresa, por qué no tienen capitanes? Ya me han tocado varios vuelos que yo veo llegar a toda la tripulación, menos al capitán, exigió Sheffield.***

El procurador explicó que el problema de la sobreventa en realidad se da en temporada alta, es decir Semana Santa, Pascua, Navidad y Año Nuevo.

> ***“Cuando es por el clima, pues quién lo va a cambiar el clima o actos de Dios pero la explosión del Don goyo que cerró el aeropuerto, sólo por seis horas y de esas seis horas, sólo tres realmente impactaron vuelos comerciales.***
> ***Ya después de eso es puro pretexto, por eso si alguien lo dejaron sin volar y le echaron la culpa a Don Goyo que presente su queja en Profeco va a prosperar sin duda alguna, puntualizó Ricardo Sheffield.***

Pero a pesar de que las cancelaciones son cada vez más frecuentes, las quejas en la Procuraduría General del Consumidor, no. El porcentaje de quejas es sumamente bajo.

> ***“Está de risa loca. A lo mejor aumentó de 0.01 a 0.03 (el porcentaje de quejas)”.***

> *✈️⏰Conoce tus derechos al viajar en avión | Si el retraso o demora es atribuible a la aerolínea, deben compensarte. ¡Infórmate! ?*
>
> ***PROFECO (@PROFECO) — MAY 27, 2023***

A través de sus redes sociales y en su página de internet, la Profeco explica fácilmente qué hacer si sobrevenden el vuelo. También describen qué opciones debe brindarte la empresa o cómo indeminazarte.

> *✈️¿Qué pasa si sobrevenden mi vuelo?? ✅La aerolínea debe brindarte las opciones que aplican en tus derechos, y en su caso indemnizarte. ?¡Infórmate y evita abusos! ?*
>
> ***PROFECO (@PROFECO) — MAY 28, 2023***

> ***"Profeco a estas aerolíneas por las cancelaciones de vuelos les imponemos multas normalmente de un millón y medio de pesos.***
> ***Con una (queja) bien fundada tengo para imponer una multa.***
> ***Profeco está a una llamada de distancia, pero pues la gente si se deja, pues se la friegan”, finalizó Ricardo Sheffield.***

Publicado en Punto de Referencia. Dirección original: https://puntodereferencia.mx/nacional/cancelacion-y-sobreventa-de-vuelos-la-pesadilla-de-los-viajeros
Descargado el 21 de noviembre de 2026.