

Volaris informa sobre acciones de PROFECO

12 de noviembre de 2021

Al respecto de los requerimientos de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) a las aerolíneas, Volaris quiere compartir la siguiente información:

- Las operaciones de Volaris no se verán afectadas por el procedimiento iniciado por PROFECO.
- Volaris ofrece en todo momento al consumidor una tarifa que incluye, sin cargo adicional alguno, 2 equipajes de mano que no superen 10 kg. en conjunto y 1 equipaje documentado de hasta 25 kg. de las medidas y dimensiones establecidas en la Ley de Aviación Civil. También ofrece las opciones de tarifas que permiten bajar sustancialmente los precios de los boletos para todos aquellos pasajeros que no necesitan el equipaje de mano y valoran la posibilidad de ahorrar en sus traslados.
- Todas nuestras tarifas están debidamente registradas para su comercialización ante la Agencia Federal de Aviación Civil, por lo que, contrario a la interpretación de la PROFECO, Volaris no incumple de ninguna forma con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley de Aviación Civil.
- Pero más importante, estas tarifas más económicas, también conocidas como “*tarifas limpias*”, son la base del modelo de negocios de las Aerolíneas de Ultra Bajo Costo, mismas que han hecho posible el acceso al transporte aéreo de millones de pasajeros alrededor del mundo, y que son la clave de que los servicios de Volaris en México, se extiendan cada vez más para aumentar su cobertura social, permitir el acceso a más mexicanos de menores ingresos, y fomentar mayores niveles de competitividad en beneficio y bienestar de toda la sociedad.
- Las “*tarifas limpias*” que no incluyen equipaje, permiten introducir un descuento en beneficio de la economía de los consumidores. Esto permite ofrecer los servicios de traslado aéreo a los precios más bajos posibles, sin que los consumidores sensibles a los precios altos se vean obligados a desembolsar un precio mayor por las maletas que prefieren no llevar.
- Siempre debidamente informados durante el proceso de compra, sólo los pasajeros que llevan equipaje pagan aparte por él, y esa opción de elegir libera a todos los demás de la necesidad de pagar una tarifa promedio uniforme pero más alta, que incluya servicios a los que muchos pasajeros prefieren renunciar. Al amparo de la libertad de elegir, el pasajero es dueño de su decisión para viajar sin equipaje a una tarifa preferencial en su propio beneficio, sin que se le obligue a pagar una tarifa más elevada por servicios que no podrían personalizarse, y que quizás no requieran.
- No todos pagan igual, porque no todos viajan en las mismas condiciones. En Volaris no buscamos que los pasajeros paguen más, sino que paguen lo que usan. Si no lo usan, no lo pagan.
- Consideramos que la postura de PROFECO va en contra del interés y los derechos del consumidor, pues le quita la libertad de elegir viajes a la medida de sus necesidades o presupuesto y, de igual forma, excluye por completo del servicio de transporte aéreo a las personas con menos recursos, que no pueden pagar un precio que incluya costos de servicios que pueden no necesitar, y que se prefieren ahorrar.
- Las tarifas preferenciales de Volaris (Básica y Clásica) satisfacen de manera directa las necesidades de viaje del 63 por ciento de los Clientes que viajan sin equipaje de mano o documentado, lo cual demuestra que la gran mayoría de los pasajeros de Volaris, todos los días prefieren pagar menos por trasladarse, que pagar más por incluir

servicios que muchas veces optan por no utilizar. Lo que PROFECO exige ahora es que el consumidor pague una tarifa más elevada con todos los servicios incluidos, se utilicen o no.

- Cabe recordar que de 2006 a 2019 el mercado aéreo creció a 124 millones de pasajeros, y 35 por ciento de este incremento se atribuye solo a Volaris, gracias al modelo de negocio de ultra bajo costo que ofrece las tarifas base más bajas (aproximadamente 844 pesos por segmento), y que da la posibilidad de agregar los servicios adicionales que el pasajero quiera o pueda pagar.
- Además de estimular la demanda, este esquema de compra “a la carta” ha sido fundamental en la recuperación de la industria. A pesar de haber experimentado la peor crisis en la historia de la aviación mundial, el tráfico aéreo en México muestra una sólida recuperación y tiene gran potencial de seguir creciendo.
- Con esta interpretación de la ley, PROFECO quita el poder de decisión de compra a los consumidores y encamina al mercado hacia una inevitable contracción, pues unificar tarifas solo incrementará los precios promedio de los boletos de avión en perjuicio de los pasajeros y la recuperación del sector.
- En Volaris recurriremos a todas las instancias e instrumentos legales para proteger los intereses del consumidor y asegurar que la industria de la aviación siga siendo motor de desarrollo en el país. La conquista de los consumidores de tener tarifas preferenciales no puede ser eliminada por una decisión unilateral de PROFECO.
