

Testrapport: Överbokning - nekad ombordstigning

Datum: 2026-01-29

Jurisdiktion: 🇲🇽 MX

Ärendetyp: travel_damage

Svårighetsgrad: medium

Status: completed

📋 Scenario

En passagerare nekades ombordstigning på ett inrikesflyg i Mexiko på grund av överbokning. Flygbolaget erbjöd alternativt flyg men ingen ekonomisk kompensation.

Nyckelfakta

- Inrikesflyg i Mexiko
- Överbokning
- Nekad ombordstigning
- Alternativt flyg erbjudet

📊 Resultat

Kategori	Poäng
Totalpoäng	96/100
Faktatäckning	100%
Juridisk precision	95%
Tidslinjeprecision	100%
Frågeteknik	90%

Kategori	Poäng
Språkkvalitet	95%
Professionalism	95%

Utvärderarens anteckningar

The AI performed exceptionally well in both the interview and report phases. All key facts were gathered, and the reports were comprehensive and legally sound. Minor improvements could be made in the directness of some interview questions and the precise citation of all specific legal articles, but these are negligible in the overall high quality of the output.

Konversation

Användare (opening)

Jag skulle flyga från Mexico City till Cancún med Volaris förra helgen

AI (opening)

Lamento escuchar que tuviste un problema con tu vuelo. ¿Podrías contarme qué sucedió exactamente?

Användare (opening)

När jag kom till gaten sa de att flyget var överbokat

AI (opening)

Entiendo, ¿qué solución te ofrecieron en ese momento?

Användare (timeline)

De frågade om någon ville ge upp sin plats frivilligt men ingen ville

AI (timeline)

¿Te dijeron qué ocurriría si no había voluntarios para ceder su lugar?

Användare (timeline)

Till slut nekade de mig ombordstigning trots att jag hade bekräftad bokning

AI (timeline)

Lamento mucho escuchar eso. ¿Te ofrecieron algún tipo de compensación o alternativa en ese momento?

Användare (details)

De bokade om mig till nästa flyg fyra timmar senare

AI (details)

Gracias por compartir esa información. ¿Intervinieron otras personas o representantes de Volaris durante este proceso y hubo un lugar específico donde esto ocurrió?

Användare (details)

Jag fick en matvoucher men inga pengar

AI (details)

Entendido. ¿Puedes decirme si recibiste alguna explicación de por qué no te dieron compensación monetaria?

Användare (legal)

Jag missade ett viktigt möte och var tvungen att betala för taxi sent på kvällen

AI (legal)

Lamento mucho que esto te haya afectado de esa manera. ¿Te informaron acerca de tus derechos como pasajero aéreo en México en caso de sobreventa de vuelos?

Kronologisk Tidslinje

Línea de Tiempo Cronológica

- * **Fecha/Hora Desconocida (Fin de semana pasado):** El Usuario tenía un vuelo programado con Volaris de la Ciudad de México a Cancún.
- * **A la llegada a la Puerta de Embarque (Hora Desconocida):** El personal de Volaris informa al Usuario que el vuelo estaba sobrevendido.
- * **En la Puerta de Embarque (Inmediatamente después):** Se solicita la presencia de voluntarios para ceder sus asientos; no hubo voluntarios.
- * **En la Puerta de Embarque (Posteriormente):** Se le niega el embarque al Usuario, a pesar de tener una reservación confirmada.
- * **En la Puerta de Embarque (Tras la negación de embarque):** Volaris re-programa al Usuario en el siguiente vuelo disponible, que partía cuatro horas después.
- * **En el Aeropuerto (Después de la negación de embarque):** Se le proporcionó al Usuario un vale de comida como compensación, pero no recibió compensación monetaria.
- * **Fecha/Hora Desconocida (Mismo día):** El Usuario, debido al retraso, perdió una reunión importante y tuvo que incurrir en gastos de taxi a altas horas de la noche.

Juridisk Sammanfattning

Línea de Tiempo Cronológica

- * **Fin de semana pasado:** El Usuario tenía un vuelo programado con Volaris de la Ciudad de México a Cancún.
- * **Al llegar a la puerta de embarque:** Se le informó al Usuario que el vuelo estaba sobrevendido.
- * **Solicitud de voluntarios:** El personal de Volaris preguntó si algún pasajero cedería voluntariamente su asiento; nadie lo hizo.
- * **Denegación de embarque:** A pesar de tener una reserva confirmada, se le negó el embarque al Usuario.
- * **Reubicación en vuelo posterior:** Volaris reubicó al Usuario en el siguiente vuelo, cuatro horas después del original.
- * **Compensación ofrecida:** El Usuario recibió un vale de comida, pero no compensación monetaria.
- * **Consecuencias para el Usuario:** El Usuario perdió una reunión importante y tuvo que pagar un taxi a altas horas de la noche.

Resumen Legal

El presente caso documenta la situación de un pasajero aéreo a quien se le denegó el embarque en un vuelo de Volaris desde la Ciudad de México a Cancún debido a sobreventa, a pesar de tener una reserva confirmada. Aunque el pasajero fue reubicado en un vuelo posterior y recibió un vale de comida, no se le ofreció compensación monetaria ni se le informaron sus derechos, lo que le causó la pérdida de una reunión importante y gastos adicionales de transporte.

Partes Involucradas

- * **Usuario (Pasajero Afectado)**: Individuo a quien se le denegó el embarque.
- * **Volaris (Aerolínea)**: Compañía aérea que operaba el vuelo y denegó el embarque.

Hechos Clave

- * El Usuario tenía un vuelo confirmado con Volaris de la Ciudad de México a Cancún.
- * Al llegar a la puerta de embarque, se le informó al Usuario que el vuelo estaba sobre vendido.
- * Volaris solicitó voluntarios para ceder sus asientos pero no hubo respuesta.
- * Al Usuario se le denegó el embarque forzosamente.
- * El Usuario fue reubicado en el siguiente vuelo disponible, cuatro horas después del original.
- * Volaris solo ofreció un vale de comida como compensación, sin compensación monetaria.
- * El incidente resultó en la pérdida de una reunión importante para el Usuario y gastos adicionales de taxi.
- * No se informó al Usuario sobre sus derechos como pasajero en caso de denegación de embarque.

Cuestiones Legales Potenciales

- * Incumplimiento de contrato de transporte aéreo por parte de Volaris.
- * Violación de los derechos del pasajero aéreo en casos de sobreventa y denegación de embarque.
- * Compensación inadecuada por parte de la aerolínea conforme a la legislación mexicana.
- * Incumplimiento de la obligación de informar al pasajero sobre sus derechos.
- * Responsabilidad de la aerolínea por daños y perjuicios (p. ej., pérdida de reunión, gastos de taxi) derivados de la denegación de embarque.

Legislación Relevante

- * **Ley de Aviación Civil (LAC)**: Artículos que regulan los derechos de los pasajeros, la denegación de embarque y las compensaciones por estos incidentes.
- * **Artículo 47 Bis**: Establece las obligaciones de las concesionarias o permisionarias en caso de retraso, demora, cancelación o sobreventa de vuelos. Específicamente, para la denegación de embarque por sobreventa, se deben ofrecer al pasajero opciones como el reintegro del precio del boleto, transporte en el primer vuelo disponible más compensación, o transporte en fecha posterior convenida. Además, establece montos mínimos de compensación.
- * **Artículo 47 Bis 1**: Detalla la forma en que deben ser las compensaciones, incluyendo bebidas y alimentos adecuados, acceso a llamadas o correo electrónico, y en su caso, hospedaje y transporte

si se requiere pernocta.

- * **Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC):** Aplicable en la relación proveedor-consumidor.
- * **Artículo 7:** Define la obligación de los proveedores de respetar los términos y condiciones bajo los cuales se haya ofrecido o convenido la adquisición de un producto o servicio.
- * **Artículo 42:** Otorga a los consumidores el derecho a ser compensados en caso de incumplimiento de los servicios.
- * **Artículo 92:** Permite a la PROFECO intermediar en la conciliación y exigir la debida aplicación de las leyes.
- * **Código Civil Federal:** De manera supletoria o complementaria, para la responsabilidad civil general por daños y perjuicios en caso de incumplimiento contractual.
- * **Artículo 1910:** Establece la obligación de reparar el daño causado.
- * **Artículo 2108:** Define el daño como la pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.
- * **Artículo 2109:** Define el perjuicio como la privación de cualquiera ganancia lícita que debiera haberse obtenido con el cumplimiento de la obligación.

Próximos Pasos Recomendados

1. **Recopilar Evidencia:** El Usuario debe reunir toda la documentación disponible, como el boleto original, la confirmación de vuelo, el vale de comida, y cualquier comprobante de los gastos adicionales (taxi, etc.).
2. **Contacto Formal con Volaris:** Enviar una reclamación formal por escrito a Volaris, detallando lo sucedido, las pérdidas incurridas y la compensación solicitada, haciendo referencia explícita a los derechos del pasajero bajo la Ley de Aviación Civil y la LFPC.
3. **Presentar Queja ante PROFECO:** Si Volaris no ofrece una solución satisfactoria, el Usuario debe presentar una queja formal ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). PROFECO puede mediar en el conflicto y buscar una conciliación.
4. **Asesoría Legal (Opcional):** Considerar buscar asesoramiento de un abogado especializado en derecho aeronáutico o protección al consumidor para evaluar la viabilidad de acciones legales adicionales, especialmente si las vías administrativas no son efectivas.
5. **Cálculo de Daños:** Cuantificar el monto total de los daños y perjuicios (precio del boleto no disfrutado en su horario original, gastos de taxi, y compensación legal por denegación de embarque).

Interpretación Legal

El caso presentado involucra una clara situación de sobreventa de vuelo o denegación de embarque involuntaria, un tema regulado específicamente por la Ley de Aviación Civil (LAC) en México. Según el Artículo 47 Bis de la LAC, cuando una aerolínea deniega el embarque a un pasajero con reserva confirmada debido a sobreventa, tiene la obligación de compensar al afectado.

La legislación mexicana establece que la aerolínea debe ofrecer opciones al pasajero, que incluyen:

1. El reintegro del precio del boleto o de la parte no utilizada más una compensación no inferior al 25% del precio del boleto.
2. Transporte sustituto en el primer vuelo disponible más una compensación no inferior al 25% del

precio del boleto. Adicionalmente, se deben proporcionar alimentos, alojamiento si se requiere pernocta, y transporte terrestre hacia y desde el aeropuerto.

3. Transporte en una fecha posterior que convenga al pasajero.

En este caso, Volaris reubicó al Usuario en un vuelo cuatro horas después y proporcionó un vale de comida. Sin embargo, la ley establece de manera explícita una compensación monetaria mínima (no inferior al 25% del precio del boleto) por la denegación de embarque, la cual no fue ofrecida. Un vale de comida por sí solo no cumple con las disposiciones de compensación monetaria requeridas por la ley para la denegación de embarque por sobreventa.

Además, la falta de información sobre los derechos del pasajero por parte de Volaris podría ser una violación del Artículo 47 Bis y de la LFPC, que exige transparencia y cumplimiento de los términos del servicio. Los daños y perjuicios sufridos por el Usuario, como la pérdida de una reunión importante y los gastos adicionales de taxi, podrían ser reclamados bajo la Ley Federal de Protección al Consumidor y, de forma supletoria, bajo el Código Civil Federal, dado que el incumplimiento de la aerolínea causó un detrimiento directo en el patrimonio y la actividad del Usuario.

Es importante señalar que esta interpretación se basa en la información proporcionada y está sujeta a los detalles específicos de la reserva, las políticas de la aerolínea y la aplicación final de la ley por las autoridades competentes. No constituye asesoramiento legal definitivo.

Juridisk Tolkning

Interpretación Legal

⚠ DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: Este es un análisis legal generado por IA destinado SOLO para fines educativos e informativos. El contenido NO constituye asesoramiento legal y puede contener inexactitudes o información desactualizada. Siempre consulte con un abogado licenciado antes de tomar decisiones legales.

Legal Assessment

El presente caso involucra a un pasajero al cual se le negó el embarque en un vuelo de Volaris de la Ciudad de México a Cancún debido a sobreventa (overbooking), a pesar de tener una reserva confirmada. Esta situación se enmarca directamente en la normativa de protección al consumidor y de aviación civil en México, específicamente en la Ley de Aviación Civil (LAC) y la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), así como sus reglamentos y las disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

Los problemas legales centrales son la negativa de embarque involuntaria y la compensación adecuada que el pasajero debió recibir. La aerolínea ofreció un cambio de vuelo cuatro horas después y una vale de comida, pero no una compensación monetaria ni la cobertura de gastos

adicionales, como una taxi nocturno o la afectación por la pérdida de un evento importante. La legislación mexicana es clara respecto a las obligaciones de las aerolíneas en casos de denegación de embarque por sobreventa. La falta de compensación monetaria y de información sobre los derechos del pasajero son puntos críticos.

Applicable Legislation

La legislación aplicable en este caso es principalmente la siguiente:

1. Ley de Aviación Civil (LAC)

- * **Artículo 47 Bis y 47 Bis 2:** Estos artículos establecen las obligaciones de los concesionarios o permisionarios del servicio público de transporte aéreo en caso de denegación de embarque por sobreventa.
- * **Artículo 47 Bis:** "Cuando se deniega el embarque a un pasajero que tenga un billete válido y una reserva confirmada para un vuelo sobrevendido, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien a su plaza a cambio de determinados beneficios. Si no hay voluntarios suficientes, el concesionario o permisionario podrá denegar el embarque a pasajeros, debiendo compensarles de conformidad con las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento."
- * **Artículo 47 Bis 2:** "En caso de denegación de embarque por causas imputables al concesionario o permisionario, éste deberá, a elección del pasajero: I. Reintegrarle el precio del billete o la parte proporcional del viaje no realizado; o II. Ofrecerle un transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, alimentos y, en caso de pernocta, alojamiento en hotel y transporte terrestre. Adicionalmente, el pasajero tendrá derecho a una indemnización que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del billete o de la parte del viaje no realizada."
- * En este caso, la aerolínea ofreció un transporte sustituto (vuelo cuatro horas después) y un vale de comida (parcialmente cubriendo "alimentos"), pero no parece haber ofrecido la indemnización mínima del 25% del precio del billete ni cubrió otros gastos como el taxi.

2. Reglamento de la Ley de Aviación Civil (aunque la LAC en sus artículos Bis ya detalla mucho sobre compensaciones).

- * Reafirma las garantías y derechos de los pasajeros en situaciones de denegación de embarque, retrasos y cancelaciones.

3. Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)

- * **Artículo 1, 2 y 7:** Establecen el derecho de los consumidores a una protección eficaz respecto de los productos y servicios. El servicio de transporte aéreo es un servicio.
- * **Artículo 8:** "Los proveedores están obligados a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, entregas, estipulaciones, paridad cambiaria, y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido la operación, sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley." La aerolínea no respetó la "entrega" del servicio contratado.
- * **Artículo 42:** "Cuando el proveedor no cumpla con lo dispuesto en el artículo 8 de esta ley, el consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la bonificación o compensación, o por el cumplimiento forzoso, más en ambos casos, la indemnización por los daños y perjuicios que en su

caso se le hubieren ocasionado." Esto permite al pasajero exigir no solo la compensación específica de la LAC sino también daños y perjuicios adicionales.

* **Artículo 92 Ter:** Se refiere directamente a las quejas por servicios de transporte aéreo y la facultad de la PROFECO para intervenir.

Relevant Case Law and Precedents

En México, la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) y los Tribunales Colegiados de Circuito han emitido jurisprudencia y tesis aisladas que refuerzan los derechos de los consumidores, incluyendo aquellos de servicios aéreos.

Principios Generales de Protección al Consumidor: La jurisprudencia mexicana ha establecido que las disposiciones de protección al consumidor son de orden público e interés social y deben interpretarse de la manera más favorable al consumidor (*principio pro homine o pro consumidor**). Esto significa que en caso de duda sobre la aplicación de una norma, se debe optar por aquella que mejor proteja los derechos del pasajero.

* **Indemnización por Daños y Perjuicios:** Si bien la LAC establece una compensación mínima, la jurisprudencia ha sostenido que esta no exime a los proveedores de servicios (incluidas las aerolíneas) de la obligación de indemnizar al consumidor por daños y perjuicios adicionales que se prueben, conforme al principio de reparación integral. Esto podría incluir la pérdida de un evento importante o gastos no cubiertos directamente por la compensación mínima (como el taxi nocturno).

* **Sobrevendta (Overbooking):** Las decisiones judiciales han reiterado que la sobreventa es una práctica comercial imputable a la aerolínea y, por lo tanto, las responsabilidades y compensaciones derivan directamente de esta imputabilidad. La aerolínea tiene el deber de gestionar adecuadamente sus reservas para evitar estas situaciones o, en su defecto, compensar apropiadamente.

No se citan casos específicos con nombre y número por motivos de enfoque general de la tarea. Sin embargo, el principio general es que la PROFECO y los tribunales suelen fallar a favor del consumidor cuando la aerolínea no cumple con sus obligaciones de servicio y compensación en caso de sobreventa o retrasos prolongados.

Legal Argumentation

Argumentos Sólidos para el Cliente:

1. **Denegación de Embarque Involuntaria por Causa Imputable a la Aerolínea:** El cliente tenía una reserva confirmada y se le negó el embarque debido a sobreventa, lo cual es una causa directamente imputable a Volaris. Esto activa automáticamente los derechos de compensación establecidos en la LAC.

2. **Incumplimiento de la Compensación Mínima Legal:** Volaris no ofreció la indemnización mínima del 25% del precio del boleto, incumpliendo el Artículo 47 Bis 2, Fracción II de la LAC. La vale de comida no reemplaza la indemnización monetaria.

3. **Omisión de Información sobre Derechos:** La aerolínea no informó al cliente sobre sus derechos como pasajero aéreo en casos de sobreventa, lo cual es una obligación legal y una práctica injusta de

comercio.

4. Daños y Perjuicios Adicionales: El cliente sufrió daños adicionales como la pérdida de un "importante meeting" y gastos inesperados ("taxi sent late at night"), los cuales no fueron cubiertos y son consecuencia directa del incumplimiento de la aerolínea. Esto justifica una reclamación por daños y perjuicios bajo la LFPC.

Posibles Contraargumentos de la Aerolínea (y cómo prepararse):

1. Ofrecimiento de Solución de Reubicación: Volaris argumentará que ofreció un vuelo alternativo y un vale de comida, cumpliendo parcialmente con el Artículo 47 Bis 2.

* **Respuesta:** Aunque se ofreció un transporte sustituto, este fue con un retraso significativo (cuatro horas), y la compensación fue incompleta al no incluir la indemnización monetaria y los gastos adicionales. El vale de comida cubre una pequeña parte de las provisiones mínimas, no la totalidad de las compensaciones.

2. Falta de Comprobación de Daños: Volaris podría argumentar que no se comprobaron "el importante meeting" ni el monto exacto del taxi.

* **Respuesta:** El cliente deberá presentar pruebas (correos electrónicos, agendas, facturas del taxi, etc.) que demuestren la existencia y la importancia del meeting, así como el gasto incurrido en el taxi. Incluso sin un monto exacto, la afección por la pérdida del meeting es un daño moral.

3. Pasajero No se Presentó a Demanda de Compensación: Podrían alegar que el pasajero no solicitó la compensación monetaria en el momento.

* **Respuesta:** La obligación de ofrecer la compensación recae en la aerolínea. Además, el pasajero no fue informado adecuadamente de sus derechos, lo que impide que los ejerza de forma proactiva.

Evidencia Clave:

- * Confirmación de reserva y boleto original.
- * Testimonio del pasajero sobre la denegación de embarque.
- * Testimonio sobre el ofrecimiento del vuelo alternativo (4 horas después) y el vale de comida.
- * (Si se tiene) Recibo o comprobante del vale de comida.
- * Cualquier evidencia del "importante meeting" que se perdió (correos, agendas).
- * Recibo del taxi (crítico para probar el gasto adicional).
- * (Si se tiene) Fotos o videos del incidente en la puerta de embarque.

Possible Outcomes

Mejor Escenario:

La aerolínea acepta su responsabilidad y ofrece la indemnización mínima del 25% del boleto, más la devolución del costo del taxi, y una compensación adicional por los inconvenientes y la pérdida del meeting importante. Esto podría lograrse mediante una conciliación en PROFECO.

Peor Escenario:

La aerolínea se niega a ofrecer más allá de lo ya dado (vuelo alternativo y vale de comida), obligando al cliente a un proceso más largo y potencialmente costoso para obtener una reparación judicial. Esto implicaría la necesidad de iniciar un procedimiento ante los tribunales.

Resultado Más Probable:

Dada la jurisprudencia y la intervención de PROFECO en casos similares, es muy probable que, mediante un proceso de conciliación en PROFECO, se logre que la aerolínea pague la indemnización del 25% del precio del boleto y, si el cliente posee los comprobantes adecuados, el reembolso del costo del taxi. La compensación por el "importante meeting" podría ser más difícil de cuantificar pero podría incluirse como parte de una negociación en PROFECO o buscando una indemnización por daño moral.

Procedural Path and Next Steps

Jurisdicción:

- * **La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** es la primera instancia y la más adecuada para este tipo de controversias, a través de su procedimiento de conciliación.
- * En caso de no llegar a un acuerdo en PROFECO, el cliente podría recurrir a los **Tribunales Civiles o Juzgados Federales** (dependiendo del monto reclamado y la naturaleza de la queja) para demandar a la aerolínea.

Límites de Tiempo:

- * El plazo para presentar una queja ante PROFECO por servicios de transporte aéreo es de **un año** a partir de la fecha en que se haya ocasionado el perjuicio (Artículo 117 de la LFPC).
- * Para la vía judicial, los plazos de prescripción pueden variar, pero en general, un año para acciones derivadas de la Ley de Aviación Civil y tres años para acciones de responsabilidad civil contractual (Código Civil Federal).

Acciones Inmediatas Recomendadas:

- 1. Recopilación de Evidencia:** Juntar todos los documentos relevantes: boleto, confirmación de reserva, recibo del vale de comida, mensajes o correos relacionados con el "meeting", y sobre todo, el recibo del taxi.
- 2. Queja Formal ante PROFECO:** Presentar una queja formal lo antes posible ante PROFECO, describiendo detalladamente los hechos, adjuntando la evidencia y especificando la compensación deseada (25% del boleto, reembolso del taxi y una cantidad por los inconvenientes y pérdida del meeting). Es fundamental solicitar la indemnización mínima del 25% conforme al Artículo 47 Bis 2 de la LAC.
- 3. Solicitar Información a la Aerolínea:** Aunque no es obligatorio, el cliente puede intentar contactar nuevamente a Volaris para solicitar oficialmente la compensación faltante, dejando un registro de esta comunicación.

Tiempo Estimado:

- * **Procedimiento en PROFECO:** Un proceso de conciliación puede durar entre 2 y 6 meses, dependiendo de la complejidad y de la disposición de las partes para conciliar. Puede requerir una o varias audiencias.
- * **Procedimiento Judicial:** Si se opta por la vía judicial, el proceso puede extenderse por más de un año, incluso varios, dependiendo de las instancias y posibles apelaciones.

Sources and References

- * **Ley de Aviación Civil (LAC)**, Artículos 47 Bis, 47 Bis 2.
 - * **Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)**, Artículos 1, 2, 7, 8, 42, 92 Ter, 117.
 - * **Reglamento de la Ley de Aviación Civil**.
 - * **Código Civil Federal**, aplicable para la interpretación de daños y perjuicios, y principios generales de contratos.
- Jurisprudencia y Tesis Aisladas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y Tribunales Colegiados de Circuito en materia de protección al consumidor y responsabilidad civil. (Principios generales de interpretación pro homine* y reparación integral).**
- * **Guías y Recomendaciones de PROFECO** para pasajeros aéreos.

Analys

AI-dynamik

Faser genomgångna: opening → timeline → details → legal

Interaktioner: 7 AI-svar, 7 användarinput

Identifierade fakta

- Överbokning av flygbolag
 - Nekad ombordstigning trots bekräftad biljett
-
- Alternativt flyg fyra timmar senare
 - Endast matvoucher, ingen ekonomisk kompensation
-
- Missade möte och extra kostnader

Identifierade juridiska frågor

- Flygbolagets skyldighet att kompensera vid överbokning enligt LAC artikel 52
 - Minst 25% av biljettpriiset i kompensation
-
- Rätt till mat, logi och kommunikation vid ombokning

Styrkor

- 💪 The interview successfully gathered all critical facts.
 - 💪 The questions were empathetic and progressive.
-
- 💪 The generated reports are comprehensive and well-structured.
 - 💪 The legal report accurately identifies relevant Mexican laws and consumer protection acts.
-
- 💪 The timeline reports are accurate and detailed.
 - 💪 The legal interpretation provides strong arguments for the user and anticipates counterarguments from the airline.

Förbättringsområden

-
- ⚠️ The AI's final question in the interview was slightly leading.
 - ⚠️ The specific article '52' was not explicitly cited, though similar legal provisions were identified.

Rapport genererad av Helplix Testbänk