

2025-07-31

## Profeco: 5 derechos que debes exigir al viajar en autobús

Autor: Claudia Juárez Escalona

Género: Nota Informativa

<https://lasillarota.com/dinero/2025/7/31/profeco-derechos-que-debes-exigir-al-viajar-en-autobus-548170.html>

Si en estas vacaciones vas a viajar en autobús, estos son tus derechos como pasajero, según la Ley del Consumidor

Viajar en autobús sigue siendo una de las formas más accesibles y populares de moverse por México. Sin embargo, no todos los pasajeros saben que, al comprar un boleto, adquieren ciertos derechos protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Profeco (Procuraduría Federal del Consumidor) vela por su cumplimiento.

Para el traslado terrestre, la Profeco advierte que las líneas de autobuses deben respetar precio, horario y tipo de servicio establecido en el boleto. Además, el proveedor tiene que ofrecer un seguro que cubra gastos médicos y la indemnización por muerte en caso de accidente, así como hacerse cargo por la pérdida o daños que sufra el equipaje de las personas pasajeras.

En caso de retraso por parte de la línea de autotransportes, el usuario podrá tomar la decisión de no viajar y tendrá derecho a solicitar su reembolso.

### Los 5 derechos que debes exigir al viajar en autobús

En la Revista del Consumidor, Profeco alertó a los viajeros sobre sus derechos al viajar en autobús:

Recuerda que es importante que solicites siempre tu comprobante por el servicio de transporte y por el manejo de equipaje.

¿Por qué importa?

Porque millones de personas en México dependen del transporte terrestre cada día, ya sea para trabajar, estudiar, visitar a su familia o vacacionar. Sin embargo, muchas veces los usuarios enfrentan retrasos, maltratos, sobreventa de boletos, pérdida de equipaje o condiciones indignas... y no saben que pueden reclamar.

Conocer tus derechos como pasajero no solo te protege en caso de un problema:

Te empodera como consumidor,

Evita abusos de las empresas,

Presiona para que los servicios mejoren,

Y contribuye a una movilidad más justa y segura.

### Viajeros terrestres

Contexto: según datos de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT)- hasta 2022- 661 millones 320,000 pasajeros fueron transportados en autobús con servicio turístico a diferentes destinos del país.

El desplazamiento diario del transporte turístico a lo largo y ancho del territorio nacional contribuye al fortalecimiento del turismo interno, columna vertebral de la industria, e impulsa el turismo carretero, que está conectado con la mayor parte de las actividades productivas y con la cadena de valor turística.

La Ciudad de México cuenta con cuatro terminales de autobuses en zonas estratégicas para que tus viajes sean prácticos y rápidos:

Terminal de Autobuses del Norte: está ubicada en Eje Central Lázaro Cárdenas 271, Magdalena de las Salinas, en la Delegación Gustavo A. Madero.

Terminal de Autobuses del Sur (Taxqueña): se encuentra en la Avenida Calzada Taxqueña #1320, colonia Campestre Churubusco

Terminal de Autobuses del Oriente (TAPO): ubicada en Calz. Ignacio Zaragoza 200, 10 de Mayo, Venustiano Carranza

Central de Autobuses del Poniente (Observatorio): se encuentra en Sur 122 y Av. Esq. Río Tacubaya Núm. 232, Col. Real del Monte, en la Delegación Álvaro Obregón.

¿Cómo presentar una queja ante Profeco?

De manera presencial en la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) más cercana a tu domicilio o también puedes proceder en línea con las empresas que se encuentran registradas en Concilianet y Conciliaexpres:

Si eres residente en el extranjero ingresa al sitio: Concilia desde el extranjero Puedes escribir a: [asesoria@profeco.gob.mx](mailto:asesoria@profeco.gob.mx)

Requisitos:

Tu nombre y domicilio.

Identificación oficial

Toda la documentación que tengas relacionada con tu reclamación (facturas, recibos, contratos, publicidad, entre otros).

Nombre y domicilio del proveedor, en caso de no aparecer en el recibo, señalar el lugar donde puede ser localizado.

Descripción del bien o servicio que se reclama y la descripción de los hechos que dieron lugar a la queja.

Imprime y presenta el Formato de recepción de queja en la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO).