

## SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**NORMA Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-121-SCT3-2017, Que establece las disposiciones relativas al contrato de transporte aéreo, el talón de equipaje y el transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

YURIRIA MASCOTT PÉREZ, Subsecretaria de Transporte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y Presidenta del Comité Consultivo Nacional de Normalización del Transporte Aéreo, con fundamento en artículos 1o., 2o., fracción I, 14, 16, 18, 26, 36, fracciones I, IV, XII y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 3 y 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1o., 2o. fracción II, 38, fracción II, 40, fracciones I, III, XII y XVI, 41, 43 y 48 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 1, 4, 6, fracciones I, III, V, XVI y último párrafo de la Ley de Aviación Civil; 26, 28, 34 y 35 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 1o., 2o., fracciones III y XVI, 6o., fracción XIII, 21, fracciones I, II, XI, XXVI, XXXI y XXXVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y Tercero Transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2017; he tenido a bien ordenar la publicación en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-121-SCT3-2017, "Que establece las disposiciones relativas al contrato de transporte aéreo, el talón de equipaje y el transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros".

La presente Norma Oficial Mexicana de Emergencia entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación y tendrá una duración de seis meses prorrogables por un periodo igual.

Atentamente

Ciudad de México, a 22 de febrero de 2018.- La Subsecretaria de Transporte y Presidenta del Comité Consultivo Nacional de Normalización del Transporte Aéreo, **Yuriria Mascott Pérez**.- Rúbrica.

YURIRIA MASCOTT PÉREZ, Subsecretaria de Transporte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y Presidenta del Comité Consultivo Nacional de Normalización del Transporte Aéreo, con fundamento en artículos 1o., 2o., fracción I, 14, 16, 18, 26, 36, fracciones I, IV, XII y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 3 y 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1o., 2o., fracción II, 38, fracción II, 40, fracciones I, III, XII y XVI, 41, 43 y 48 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 1, 4, 6, fracciones I, III, V, XVI y último párrafo de la Ley de Aviación Civil; 26, 28, 34 y 35 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 1o., 2o., fracciones III y XVI, 6o., fracción XIII, 21, fracciones I, II, XI, XXVI, XXXI y XXXVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y Tercero Transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2017; he tenido a bien ordenar la publicación en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-121-SCT3-2017, "Que establece las disposiciones relativas al contrato de transporte aéreo, el talón de equipaje y el transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros".

### CONSIDERANDO

Que el 26 de junio de 2017 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, que en su artículo Tercero transitorio instruye al Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para que en el plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del Decreto de referencia, se elaboren las Normas Oficiales Mexicanas a las que se hace referencia en los artículos reformados y adicionados.

Que la fracción IX del artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil prevé que el concesionario o permisionario de servicio público de transporte aéreo proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte, mismo que debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.

Que el artículo 49 de la Ley de Aviación Civil establece que el contrato de transporte aéreo podrá ser emitido a través de medios físicos o electrónicos, cuyo formato se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

Que el artículo 50 de la Ley de Aviación Civil dispone que las características de los mecanismos para el transporte de animales domésticos, así como los procedimientos para su realización, serán fijadas por el reglamento y la Norma Oficial Mexicana correspondiente, debiendo el concesionario o permisionario observar en todo momento un trato humanitario.

Que el artículo 51 de la Ley de Aviación Civil prevé que, para los servicios de transporte aéreo internacional, el contrato de transporte aéreo de pasajeros se sujetará a lo dispuesto en los tratados y a esta Ley.

Que ante la falta de las normas oficiales mexicanas que establezcan las especificaciones a que debe sujetarse el contrato de transporte aéreo, el talón de equipaje y el transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros, se requiere la emisión de una Norma Oficial Mexicana que garantice al pasajero su derecho de contar con un alto nivel de información que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas, así como los derechos de los que goza.

Que el artículo 48 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización dispone entre otras cosas que, en casos de emergencia, la dependencia competente ordenará que se publique la Norma Oficial Mexicana en el Diario Oficial de la Federación, con una vigencia máxima de seis meses, y que en ningún caso podrá expedirse más de dos veces la misma norma en los términos de dicho artículo.

Que en tal virtud resulta necesario que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes emita de manera inmediata esta Norma Oficial Mexicana de Emergencia, toda vez que a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en el ámbito de sus facultades y atribuciones conferidas en la Ley de Aviación Civil, deberá verificar que se protejan los derechos de los pasajeros, en los términos que contiene la presente Norma Oficial Mexicana de Emergencia, procurando que se reduzcan las inconformidades por parte de los pasajeros del transporte aéreo mexicano, derivado de prácticas cotidianas que afectan y vulneran sus derechos.

Que es necesario contar con un documento que contenga la información básica y los procedimientos relativos al contrato de transporte aéreo, así como el talón de equipaje y el transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros, reconociendo la importancia de asegurar la protección de los intereses de los usuarios en nuestro país; he tenido a bien expedir la siguiente:

**NORMA OFICIAL MEXICANA DE EMERGENCIA NOM-EM-121-SCT3-2017, “QUE ESTABLECE  
LAS DISPOSICIONES RELATIVAS AL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO, EL TALÓN DE  
EQUIPAJE Y EL TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS EN LAS AERONAVES  
DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS”**

**PREFACIO**

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización faculta a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, a organizar y presidir el Comité Consultivo Nacional de Normalización del Transporte Aéreo, para la elaboración de Normas Oficiales Mexicanas, en las que se establezcan las características, especificaciones técnicas en materia de su competencia.

Que el 26 de junio de 2017, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el “Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil”, en donde se instruye en el Transitorio Tercero al Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para que en el plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del Decreto de referencia, se elaboren las Normas Oficiales Mexicanas a las que se hace referencia en los artículos reformados y adicionados.

**ÍNDICE**

1. Objetivo y Campo de Aplicación
2. Referencias
3. Definiciones y Abreviaturas
4. Del contrato de transporte aéreo de pasajeros
5. Del talón de identificación de equipaje
6. Mecanismo y procedimiento para la movilización de animales domésticos y de servicio a bordo de las aeronaves
7. Evaluación de la conformidad
8. Vigilancia
9. Sanciones
10. Bibliografía
11. Concordancia con normas internacionales
12. Vigencia

## 1. Objetivo y campo de aplicación

El objetivo de la presente Norma Oficial Mexicana de Emergencia es establecer el contenido y las especificaciones del contrato de transporte aéreo de pasajeros, así como del talón de equipaje y los procedimientos para el transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros.

El campo de aplicación de la Norma Oficial Mexicana de Emergencia se encuentra dirigida a los concesionarios o permisionarios que presten servicios de transporte aéreo de pasajeros.

## 2. Referencias

- 2.1. La Norma Oficial Mexicana NOM-051-ZOO-1995, Trato humanitario en la movilización de animales, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de marzo de 1998.

## 3. Definiciones y abreviaturas

Para los efectos de la presente Norma Oficial Mexicana de Emergencia, se consideran las siguientes definiciones y abreviaturas:

- 3.1. **Aeronave:** Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo.
- 3.2. **Autoridad Aeronáutica:** La Secretaría de Comunicaciones y Transportes a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- 3.3. **Animales domésticos:** Todo animal que pueda convivir con el ser humano en un ambiente doméstico, respecto del cual, en su caso, se hayan obtenido las correspondientes autorizaciones legales, de conformidad con su género, especie y/o subespecie o raza.
- 3.4. **Animales de servicio:** Los que, previo adiestramiento proporcionado por el proveedor, pueden obedecer instrucciones o estar condicionados para lograr fines específicos y cuenten con los permisos o autorizaciones correspondientes para su comercialización conforme a la legislación vigente.
- 3.5. **Animales de apoyo emocional:** Aquellos que, como parte de un plan de tratamiento médico proporcionan compañía, alivian la soledad y a veces ayudan con la depresión, la ansiedad, y ciertas fobias, pero no tienen entrenamiento especial para llevar a cabo tareas que ayudan a personas con discapacidades, mismos que deberán contar con los certificados necesarios de acuerdo a la legislación vigente.
- 3.6. **Animal potencialmente peligroso:** Todo animal que, por sus características fisiológicas, pueda razonablemente presumirse su peligrosidad.
- 3.7. **Animales silvestres:** Aquellos que se encuentran libres en la naturaleza y sobre los cuales no hay intervención ni dependencia del ser humano. También se consideran silvestres los domesticados por el ser humano, pero que posteriormente son liberados y regresados a su hábitat natural.
- 3.8. **Boleto:** Documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo y el pasajero, para efectuar el servicio de transporte.
- 3.9. **Certificado de vacunación:** Documento expedido por un médico veterinario en papel membretado y con el número de cédula profesional, la cual deberá considerar la aplicación de la vacuna antirrábica (un año a partir de la fecha de aplicación y al menos 30 días antes de la fecha de vuelo) y desparasitación vigente (no mayor a 6 meses tomando en cuenta la fecha de regreso del pasajero).
- 3.10. **Certificado de Salud:** Aquel expedido por un médico veterinario en papel membretado y con el número de cédula profesional; la fecha de expedición será menor a 5 días a la fecha inicial del viaje. En caso de que el regreso sea posterior a 5 días de la emisión del mismo, se deberá presentar otro certificado que cumpla con la vigencia.
- 3.11. **Concesionario:** Sociedad mercantil constituida conforme a las leyes mexicanas, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio de transporte aéreo de servicio al público nacional regular, y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos, está sujeto a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijos, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría; o una concesión para la explotación, administración, operación y en su caso construcción de aeropuertos.

- 3.12. Contrato de transporte de pasajeros:** Es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio.

El contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto, el cual podrá ser emitido a través de medios físicos o electrónicos, cuyo formato se sujetará a lo especificado en la presente Norma Oficial Mexicana.

- 3.13. Especies braquicéfalas de perros y gatos:** Aquellas que poseen un hocico y cráneo muy acortados.
- 3.14. IATA:** Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
- 3.15. OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.
- 3.16. Pasajero:** Persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo.
- 3.17. Permisionario:** Persona moral o física, en el caso del servicio aéreo privado comercial, nacional o extranjera, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga un permiso para la prestación del servicio de transporte aéreo internacional regular, nacional e internacional no regular o privado comercial; asimismo, es la persona moral o física a la que la Secretaría otorga un permiso para la administración, operación, explotación y, en su caso, construcción de aeródromos civiles distintos a los aeropuertos; persona moral o física, mexicana o extranjera, o para el establecimiento de talleres aeronáuticos y centros de capacitación y adiestramiento.
- 3.18. Procuraduría:** La Procuraduría Federal del Consumidor.
- 3.19. Secretaría:** La Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- 3.20. Servicio al público de transporte aéreo:** El que se ofrece de manera general y que, en términos de la Ley de Aviación Civil, incluye el servicio público sujeto a concesión, así como otros servicios sujetos a permiso.
- 3.21. Talón de identificación de equipaje:** El documento expedido por el concesionario o permisionario para relacionar una pieza de equipaje con el pasajero que lo ha documentado, y que consta de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere a la pieza.
- 3.22. Trato humanitario:** El conjunto de medidas que buscan disminuir la tensión, el sufrimiento, el dolor y la producción de traumatismos durante la movilización de los animales.

#### **4. Del contrato de transporte aéreo de pasajeros**

- 4.1.** Todo concesionario o permisionario que preste servicio al público de transporte aéreo debe expedir un contrato de acuerdo al tipo de servicio que opere, lo anterior, conforme al artículo 36 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil.
- 4.2.** En el transporte aéreo de pasajeros, todo concesionario y/o permisionario deberá expedir de manera física o electrónica un billete de pasaje o boleto individual o colectivo que como mínimo debe contener los datos siguientes:
- a)** Nombre completo del pasajero.
  - b)** Lugar, fecha de emisión, periodo de validez y número de boleto.
  - c)** Los puntos de partida y de destino.
  - d)** Indicación de horarios, fechas y número de vuelo, excepto cuando el boleto sea abierto.
  - e)** Nombre o código y dirección del (los) concesionario(s) o permisionario(s) que intervienen en el transporte del pasajero.
  - f)** La tarifa aplicada en la ruta o en el tramo de una ruta que sea autorizado por la Secretaría y, en su caso, el desglose de la totalidad de los cargos que no estén comprendidos en la misma.
  - g)** Limitaciones de peso y cantidad de equipaje.

- h) Una lista de mercancías peligrosas que no pueden ser transportadas por vía aérea, mismas que deberán estar apegadas a la normatividad que regule dichos aspectos. Éste listado puede ser anexo al boleto.
  - i) Las condiciones del servicio.
  - j) Las responsabilidades del concesionario o permisionario.
  - k) Los derechos del pasajero o usuario del servicio.
  - l) Si los puntos de partida y destino de un vuelo determinado se encuentran en territorio mexicano y si se han previsto una o más escalas en el territorio de otro Estado, se debe indicar por lo menos una de esas escalas.
  - m) Un aviso indicando que, si los pasajeros realizan un viaje cuyo punto final de destino o una escala, se encuentra en un país diferente de México, el transporte será regulado, además de por la presente Norma Oficial Mexicana, así como a lo que, en su caso, establezcan los Tratados, los cuales regirán la responsabilidad del concesionario y/o permisionario por muerte o lesiones y por destrucción, pérdida o avería del equipaje, por retraso y por la emisión del billete de pasaje o boleto individual.
  - n) La indicación clara del tiempo de llegada anticipada al aeropuerto y del cierre del vuelo, en el caso de aerolíneas.
  - o) Deberá de contener la hora de salida del vuelo.
- 4.3.** En el caso de los servicios de taxi aéreo nacional e internacional y ambulancia aérea nacional e internacional, el contrato factura deberá como mínimo contener lo indicado en los incisos a) al m) anteriores.

#### **5. Del talón de identificación de equipaje**

En el transporte de equipaje facturado, el concesionario y/o permisionario deberá entregar al pasajero un talón de identificación de equipaje por cada pieza de equipaje facturado, que como mínimo deberá contener los siguientes datos:

- a) El Código de barras y formato numérico que identifica al operador y tipo de etiqueta;
- b) Código IATA del aeropuerto del origen;
- c) Código IATA del aeropuerto destino;
- d) Código del operador y número de vuelo;
- e) Nombre del pasajero identificado con el equipaje (Apellidos y primer nombre);

A fin de permitir el escaneo, seguimiento y ruteo de equipaje documentado dicho talón deberá ser resistente a cambios de temperatura, humedad y rayaduras durante dichos procesos.

- 5.1.** El incumplimiento de las disposiciones de los numerales 4 y 5 no afectará a la existencia ni a la validez del contrato de transporte que, no obstante, quedará sujeto a los ordenamientos de la presente Norma Oficial Mexicana de Emergencia y a lo que, en su caso, establezcan los Tratados, incluyendo las relativas a los límites de responsabilidad.

#### **6. Mecanismo y procedimiento para la movilización de animales domésticos y de servicio a bordo de las aeronaves**

El manejo de animales domésticos y de servicio, a bordo de las aeronaves del servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, se realizará con trato humanitario.

No podrán ser movilizados por vía aérea las especies braquicéfalas de perros y gatos debido a la posibilidad de desarrollar el síndrome respiratorio propio de dichas especies que consiste en la deficiencia de respirar normalmente o en la incapacidad de regular su temperatura corporal, lo que puede provocar la muerte súbita del animal.

Los animales potencialmente peligrosos, que por su naturaleza representen peligro para la tripulación y los pasajeros no podrán ser movilizados a bordo de la cabina de pasajeros.

Sólo los animales de servicio, incluyendo perros lazarillos y los animales de apoyo emocional podrán viajar en cabina de pasajeros siguiendo los principios que establece la Dirección General de Aeronáutica Civil a través de la Circular Obligatoria CO AV-07.8/07 R2 y en las futuras revisiones que sean realizadas.

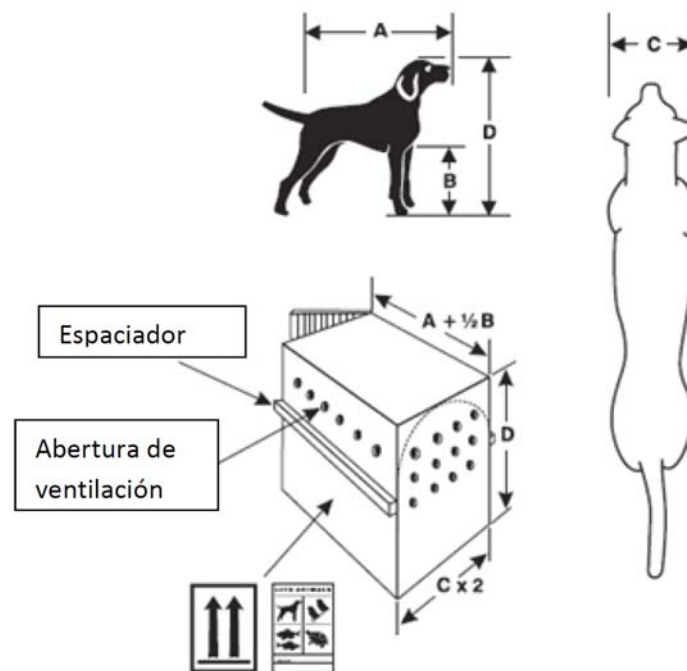
Los animales de servicio, incluyendo perros lazarillos y animales de apoyo emocional serán aceptados por los concesionarios y permisionarios sin cargo alguno.

No se aceptarán para el transporte animales infectados, vivos o muertos.

La movilización de los animales domésticos se realizará siempre y cuando las especies viajen en su contenedor y tengan un certificado de salud y vacunación válidos y vigentes.

**6.1. Procedimiento para la movilización de animales de compañía en el compartimento de carga del avión**

- a) El animal viajará en el mismo vuelo del dueño, en su contenedor que deberá llevar (proporcionado por su dueño) material absorbente, alimento y agua necesarios para el trayecto de que se trate.
- b) La mascota deberá poder pararse y moverse dentro de la jaula. Asimismo, no se permitirá la movilización de dos mascotas en la misma jaula.
- c) Presentar la documentación vigente requerida y expedida por un médico veterinario en original y copia, junto con la carta responsiva en mostrador.
- d) Por ningún motivo el animal será sedado.
- e) Las dimensiones del contenedor para el transporte del animal de que se trate, seguirán las dimensiones siguientes:



**6.1.1. Equivalencias**

A= Longitud del animal de la punta de la nariz a la base de la cola

B= Altura desde el piso hasta la articulación del codo.  $A + \frac{1}{2}B$ = Longitud del contenedor.

C= El ancho a través de los hombros o el punto más ancho (que en la mayoría de las ocasiones es el mayor)

CX2= Ancho del contenedor

D= Altura del animal en una posición de parado natural desde la punta de la cabeza o de las puntas de las orejas hacia el piso.

**6.1.2. Dimensiones mínimas del contenedor interno**

$$A + \frac{1}{2} B = \text{Longitud } C \times 2 + \text{Ancho } D = \text{Altura}$$

Las mediciones A, B, C y D para determinar las dimensiones del contenedor deben estar relacionadas con el animal más grande.

El ancho del contenedor se calcula como:

Dos animales:  $C \times 3$

Tres animales:  $C \times 4$

La altura y la longitud se determinan de la misma manera que para un solo animal.

**7. Evaluación de la conformidad**

El cumplimiento de las disposiciones de la presente Norma será verificado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, a la cual deberán ser remitidos los formatos de los contratos y el talón de equipaje facturado, para su validación, en un plazo no mayor a un mes después de la publicación de esta Norma Oficial Mexicana de Emergencia en el Diario Oficial de la Federación.

**8. Vigilancia**

La autoridad aeronáutica es la competente para vigilar el cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana.

**9. Sanciones**

El incumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana de Emergencia será sancionado conforme a lo dispuesto por la Ley de Aviación Civil, el Reglamento de la Ley de Aviación Civil, la Ley de Vías Generales de Comunicación y demás ordenamientos aplicables.

**10. Bibliografía**

- Ley de Aviación Civil.
- Reglamento de la Ley de Aviación Civil.
- Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929.
- Todos los protocolos de modificación del mismo.
- Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.
- Norma Oficial Mexicana NOM-148-SCFI-2008, Prácticas comerciales-Comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento.
- Norma Oficial Mexicana NOM-051-ZOO-1995, Trato humanitario en la movilización de animales.
- Resolución 740 de IATA.

**11. Concordancia con normas internacionales**

La presente Norma Oficial Mexicana de Emergencia concuerda con las normas y recomendaciones de la OACI, contenidas en el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.

**12. Vigencia**

La presente Norma Oficial Mexicana de Emergencia entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación y tendrá una duración de seis meses prorrogables por un periodo igual.

Ciudad de México, a 22 de febrero de 2018.