

Fecha <b>07.05.2014</b>	Sección <b>Nacional</b>	Página <b>6</b>
----------------------------	----------------------------	--------------------

## *Inerme*

RUBÉN LARA  
rularle@yahoo.com

**E**n todo el mundo hemos perdido derechos y presencia ante los proveedores de servicios, especialmente cuando se trata de grandes corporaciones, frente a las que estamos indefensos. Cada quien tiene un rosario de historias para contar, cuya narración sirve para atemperar rabia e impotencia.

Las **aerolíneas** se cuecen aparte. Mi experiencia es larga y no necesariamente buena. Una empresa le perdió dos maletas a mi mamá. El maltrato subsecuente fue antológico. Nadie daba información o cuando menos atención cortés. Finalmente terminaron pagando apenas un 40 por ciento de la pérdida real. La Profeco y las dependencias presuntamente a favor de los consumidores terminaron sugiriéndonos que aceptáramos, pues "al rato ni eso les van a dar".

La extinta Mexicana de Aviación, hoy tan demandante del apoyo del pueblo, no era distinta. Más de una vez nos cancelaron vuelos después de haber documentado y a punto de abordar, sin dar explicación alguna. Recuerdo una ocasión en que la altanería del personal desbordó la irritación de los usuarios al grado de llamar la atención de la

fuerza periodística del aeropuerto, con lo que el asunto se resolvió de inmediato. Era mentira la descompostura de un avión, esgrimida como causa de la suspensión, simplemente se cruzó un asunto de mayor rendimiento para la empresa.

Antes se podía cambiar un itinerario, dejar abierta una salida o hasta cancelar el boleto. Había reglas y plazos claros. Hoy es imposible modificar un horario, salvo que se pague a veces más del costo original. Si por cualquier razón no viaja, resignese a perder su dinero. La empresa revenderá su lugar con el argumento de que no llegó a tiempo al aeropuerto y, aun así, le convenirá más pagar un nuevo pasaje en vez de cubrir el injustificado costo del cambio. No hay defensa, estamos inermes, y eso pasa en todo el mundo. Los prestadores impusieron sus reglas a los usuarios.

En los restaurantes es peor. Ayer fuimos a un lugar de hamburguesas en Polanco, de esos de moda. Pedimos mesa para nueve, nos señalaron un tiempo aproximado de espera, y vimos asignar cinco mesas a gente que llegó después. La respuesta al reclamar fue que éramos muchos y no les convenía esperar para juntarla. No lo dijeron antes para saber si aceptábamos tal condición. ¿A quién acudir? Descé ser hijo del Procurador del consumidor y clausurar el lugar, pero soy un simple ciudadano. Optamos por retirarnos derrotados, inermes frente a estos todopoderosos.

