

Fecha 03.04.2015	Sección Análisis	Página 11
---------------------	---------------------	--------------

## UN CUARTO PROPIO



LUCÍA RAPHAEL\*

### *México: el paraíso de la impunidad; las políticas tarifarias de Aeromar y Despegar.com*

**T**ecleo en internet “viajes a Manzanillo” para checar las tarifas, elijo Aeroméxico, una tarifa flexible en temporada alta suma con todo e impuestos \$7,891. “Tarifa flexible” quiere decir que el precio me permitirá en caso de necesidad cambiar mi boleto sin ningún problema. Este ejercicio lo hago después de haber pasado por las manos de una de las líneas aéreas más tramposas de la historia de la aviación en México; me refiero a **Aeromar**. Si a sus prácticas monopólicas y tarifas ofensivas le añadimos las prácticas irregulares de intermediarias como Despegar.com, el resultado es el inicio de una relación comercial pesadillesca de 4 horas pegada al teléfono en medio de un pin-pon de negación entre la prestadora del servicio y la intermediaria, en la que puede constatar cómo ellos hacen la ley, y la regulación de la industria aérea mexicana está hecha para permitirselo.

Cuando hice la reserva hace dos semanas -después de que Interjet me diera aviso de que -sin mayor explicación- cancelaba sus vuelos a Manzanillo, Despegar.com abrió su página con todas esas ofertas doradas que presentan al consumidor, tan cotizado antes de soltar nuestro dinero, pero inexistente una vez que éste entra en sus arcas. Ese día pagué una tarifa que tanto en **Aeromar** como en Aeroméxico serían consideradas como “flexibles” para Despegar.com se trata de una “tarifa privada”, mientras que en cualquier parte del mundo esta tarifa permitiría cambios aunque sea pagando una penalidad, en sus “acuerdos privados” el boleto no admite cambio y se pierde. Ni las líneas aéreas, ni las intermediarias como Despegar.com han entendido que la modificación de la Ley correspondiente en 1995, no fue para que ellos pudieran enriquecerse y maltratar a sus clientes de la manera que se lo hacen, sino cito: “pa-

Continúa en siguiente hoja



Página 1 de 2  
\$ 20822.00  
Tam: 359 cm2

Fecha 03.04.2015	Sección Análisis	Página 11
---------------------	---------------------	--------------

ra asegurar una competencia efectiva en el mercado de los servicios domésticos de transporte aéreo". No en balde en los últimos años se han presentado propuestas de reformas a la Ley, bajo el argumento de que la actual permite toda clase de irregularidades como las que refiero. Por otro lado es sabido que la Profeco recibe cada Semana Santa cientos de quejas en todo el país de estos servicios, simplemente de 2011 a 2012 hubo un incremento de 217% respecto a las 466 reportadas en la misma temporada de 2012. Pero se queda ahí.

Las prácticas irregulares de **Aeromar** no solo se concretan a la manera en que imponen sus tarifas en destinos a los que es la única línea aérea que viaja, sino en la desigualdad en el retraso; mientras que a los pasajeros no se les concede ni 10 minutos de margen, sus retrasos llegan a ser de más de dos horas sin tomar en cuenta la afectación a los intereses del viajero, como lo refiere la académica María de Jesús Medina, quien ha levantado innumerables quejas tanto **Aeromar** como frente a la Profeco, sin haber obtenido respuesta. Por otro lado la línea aérea no cuenta con un protocolo para la seguridad para los pasajeros, como lo refiere la jurista, ya que desde 2010 que fue abierto el penal de Alta seguridad en Tepic, la empresa traslada presuntos responsables de alta peligrosidad en la comisión de delitos graves como secuestro contrabando, narcotráfico etc., sin haber dado nunca una notificación a los pasajero de que llevan a bordo a los reos acompañados de cinco federales armados. Los abusos son infinitos, las respuestas nulas. Esto es lo que pasa en la aplicación de la libre demanda como regulador del mercado en un país donde la corrupción es ley. Las cosas siguen así y México sigue posicionándose como el paraíso de la impunidad.

*\* Escritora e Investigadora IJ -UNAM  
learapha@gmail.com  
@LUCIARAPHAEL11*