

Retracto en compra de pasajes aéreos

Señor Director:

Los cambios legales en el ámbito del derecho de consumo no siempre mejoran la posición del consumidor, sobre todo cuando el legislador interviene los mercados, como sucede ahora en el ámbito aeronáutico. Ya lo vimos en el sector de estacionamientos; sin duda, dicha regulación entregó más derechos que protegen al consumidor en dicho ámbito, pero el precio del servicio subió considerablemente como causa de dicha regulación, sobre todo porque el legislador intervino en el cobro del servicio.

La pregunta que debemos plantearnos es si la industria aeronáutica se desarrolla en un mercado perfecto o no y, además, revisar si el precio que paga el consumidor por dicho servicio responde a un estándar ajustado al mercado, es decir, analizar si existe un equilibrio contractual en dicha relación. La detección de fallas de mercado es de la esencia del derecho actual. A lo menos de los países prósperos.

De hecho, la intervención del contrato, a través de la protección del consumidor, se sustenta en "una falla de mercado". El concepto de falla de mercado nos permite realmente proteger al consumidor, desde que lo reconduce o acerca al productor al mercado perfecto.

En Chile, el crecimiento de la demanda por el servicio de transporte aéreo tuvo como consecuencia la llegada de nuevos actores que compiten por una cuota del mercado empujando el precio a la baja. Regular el endoso y retracts en la compra de pasajes aéreos sin duda mejora la posición del consumidor en el sentido de entregarle más derechos, pero esto no significa que mejore la posición del consumidor si es que finalmente debe pagar un precio mayor por el mismo servicio. Finalmente, el mercado traslada todo o parte del mayor costo que significa para la industria al consumidor, es decir, impactando en la demanda y sabemos que, si esta disminuye, la posibilidad de que el mercado se autorregule es más lejana.

SEBASTIÁN BOZZO

Decano Facultad de Derecho U. Autónoma

RODRIGO BARCIA

Director del programa de doctorado en Derecho, U. Autónoma