



Fecha: 08/10/2015
Fuente: LA SEGUNDA (STGO-CHILE)
Pag: 12
Art: 4
Título: PASAJES COSTO CERO

Tamaño: 11,4x16
Cm2: 182,2

Tiraje: 27.000
Lectoría: 78.300
Estimación:

Pasajes costo cero

Señor Director:

El caso de American Airlines y la cancelación de reservas de pasajes realizadas por clientes a través de su página web a "costo cero", requieren de reflexión. Un contrato de compraventa, aun siendo de adhesión, requiere de un precio, que en este caso, nunca existió, por lo que la protección al consumidor por un tribunal es discutible. El abuso manifiesto de un derecho carece de protección en nuestra legislación. Me pregunto, si alguno de los 70 clientes que pudieron hacer reservas sin costos, creyó estar actuando correctamente. La buena fe al contratar, es ampliamente reconocida en Chile, y ha de difundirse justamente en estos casos.

Lo descrito hace necesario reforzar la educación para un consumo responsable; iniciativas como www.consumidordigital.gob.cl, de Sernac, debieran tener más difusión. También es imperativo que las empresas que ofrecen productos y servicios por internet

dispongan de soportes técnicos razonables y modernos, para evitar situaciones como las descritas.

Con todo, en agosto otros clientes de la misma compañía pudieron comprar por su página web pasajes en primera clase a Miami a precios irrisorios, y ésta los respetó. El reconocimiento público del error por la compañía y la sujeción a la Ley de Protección al Consumidor operó de manera íntegra, sin necesidad de judicializar el asunto, transformándose en una buena práctica hacia sus clientes.

Julio Rojas Chamaca

*Director Escuela de Derecho
Universidad de las Américas*