



hasta por detalles que antes formaban parte natural del viaje. Todo parece convertido en microtransacciones diseñadas para exprimir al pasajero hasta el último dólar posible.

Más preocupante aún es que, en algunas compañías, el personal de embarque recibe incentivos asociados a los cobros adicionales detectados en la puerta. Así, el abordaje deja de sentirse como una instancia de servicio y pasa a parecer una inspección comercial de último minuto.

Uno entiende que las empresas buscan ganar plata. Pero hay una diferencia entre tener un negocio rentable y transformar cada detalle del viaje en una oportunidad para recaudar un poco más. Uno termina sintiendo que ya no viaja como pasajero, sino como alguien al que le están buscando permanentemente qué más cobrarle.

Esto refleja algo más amplio de cómo funcionan muchas cosas hoy: todo se mide por rentabilidad, eficiencia e ingresos adicionales. La experiencia de las personas queda en segundo plano.

Quizás por eso viajar se siente cada vez menos agradable y más agotador. Cuando todo se convierte en una oportunidad comercial, hasta volver con unos alfajores termina pareciendo un problema.

**EDUARDO SOLÍS GRAU**  
Abogado

## El precio de volar

Señor Director:

Hace algunos días viajé a Buenos Aires utilizando una aerolínea *low cost*. Y aunque uno entiende el modelo de negocios —tarifas reducidas a cambio de menos comodidades—, la experiencia actual parece haber cruzado hace rato la línea entre austeridad y absurdo.

El pasaje incluía prácticamente solo el derecho a sentarse dentro del avión. Sin maleta, sin *snack*, sin asientos reclinables, sin espacio razonable, sin entretenimiento y con una larga lista de cobros adicionales por casi cualquier cosa.

Pero lo más llamativo ocurrió al abordar el vuelo de regreso. Llevábamos unas bolsas con regalos simples: alfajores, golosinas y un par de tazones comprados durante el viaje. Resultado: US\$ 93 de cobro extra por persona. En total, US\$ 186 por subir con recuerdos normales para cualquiera que vuelve de un viaje corto.

¿En qué momento viajar dejó de incluir el derecho razonable a llevar ropa, objetos personales o pequeños recuerdos, sin transformarse en una oportunidad permanente de facturación?

Hoy, las aerolíneas cobran por la maleta, por elegir asiento, por embarcar antes, por obtener un mínimo de comodidad y