

TÓPICOS DE ACTUALIDAD
FEBRERO 2024

¿NECESITA EL CONSUMIDOR QUIÉN LO PROTEJA?

Por Ramón Parellada

pág

Contenido

- 3 ¿Necesita el consumidor quién lo proteja?
- 4 ¿Necesitamos una Ley de Protección al Consumidor y Usuario?
- 7 Otro camino es posible

¿NECESITA EL CONSUMIDOR QUIÉN LO PROTEJA?

Por Ramón Parellada

Los gobiernos populistas —con sus ministros, diputados, burócratas en general— suelen crear leyes para todo. La solución que ven para cualquier problema es crear una ley. Esta mentalidad anticapitalista y antiempresarial está muy arraigada en la población que se contradice, porque, por un lado, espera que otros resuelvan sus problemas, mientras, que por el otro, desean que el Gobierno no se meta en sus vidas privadas. Sin embargo, cada ley es una injerencia más en la vida de cada persona, restándole responsabilidad. El Congreso está ahora demasiado productivo, para mal, creando leyes que francamente van a significar una inmensa burocracia adicional a la que ya tenemos, con superpoderes que van a fastidiar a quienes quieran emprender nuevas empresas. Tal es el caso de la de la mal llamada ley de «competencia» o la de la supuesta «protección al consumidor».

¿Necesitamos una Ley de Protección al Consumidor y Usuario?

Un caso puntual es el de la Iniciativa de Ley 5082, la cual dispone aprobar la Ley Marco para la Defensa y Protección al Consumidor, que ya ha recibido dictamen favorable del Congreso. He leído rápidamente las 55 páginas de dicha iniciativa y me parece que no solucionará nada. De aprobarse esta ley, lo que ocurrirá es que se creará una enorme burocracia con nuevas instituciones como la Procuraduría para la Defensa y Protección del Consumidor y del Usuario (PRODECO) que tendrá un procurador escogido por el Congreso de la República. Esta entidad será completamente política, con infinidad de gente a su cargo, y el poder para multar y hasta cerrar empresas. Me temo que veremos un Gobierno más inflado, con más ineficiencias, con extorsiones a las empresas, y más corrupción y un mayor sesgo político.

En un mercado libre, los consumidores insatisfechos castigan a las empresas que no les dan el servicio o producto que ellos esperan recibir. La empresa que atiende mal a sus clientes los pierde y termina quebrando. Las empresas que sirven mejor a sus consumidores son las que obtienen las mayores utilidades. El consumidor las hace crecer y ser rentables con cada compra que hacen. Es importante entender cómo funciona el mercado y por qué las empresas que más ganan son las que mejor sirven al consumidor. El consumidor es el «rey» y con sus acciones de

comprar o dejar de comprar pueden beneficiar o castigar a una empresa. Algunas estadísticas, en otros países, hablan de que la mitad de las empresas que se crean quiebran en el primer año. No es nada fácil crear una empresa y hacerla exitosa. Hay que darle al consumidor lo que quiere, al precio y calidad que él requiera. De lo contrario, no podrá sobrevivir. Esto lo saben todos los que han logrado tener alguna empresa exitosa. Siempre surgirán problemas o habrá personas que no tomen en cuenta esto. Si yo voy a un restaurante y me atienden mal, o la comida no es de mi agrado, simplemente no vuelvo. Una mala experiencia en un lugar puede influir en veinte personas más para que dejen de ir al mismo. Así de delicado es el trato, servicio y calidad del producto, relación precio-calidad y todos los aspectos que hay que cuidar para que los consumidores estén satisfechos. Si voy a un restaurante y le digo al dueño que algo está mal y me cambia el producto o me atiende bien, no solo regresaré, sino que haré propaganda de lo bien que lo tratan a uno en ese lugar.

Si hay algún problema serio de fraude, los tribunales de justicia son los encargados de resolverlo y aplicar la ley. Ya existe ley para fraudes. Lo que pasa es que por un servicio pequeño uno no quiere ir a perder tiempo a un tribunal; simplemente no vuelves a comprar ahí. Pero si se trata de un contrato grande, no solo en los tribunales de justicia se resuelven las diferencias, sino en tribunales privados, que normalmente solucionan

disputas entre dos partes, mediante un arbitraje mercantil. Los instrumentos ya existen. Es requisito de un restaurante tener su debido permiso del Ministerio de Salud para poder calificar y atender al público. Lo mismo para muchas otras empresas que deben llenar un sinfín de requisitos. No podemos afirmar que el Gobierno no está metido en todos los negocios, ya que precisamente por tantos requerimientos es que existe la economía informal en el país.

Justificaciones de que en todas partes existen estas leyes, para evitar el abuso de las grandes empresas, no son en realidad argumentos válidos. Mucho menos que se necesita una ley para fomentar la competencia. Lo único que se necesita es que realmente se permita una mayor competencia y para ello basta con desregular. La competencia se ha limitado por todas las leyes, legislación, reglamentos y regulaciones que existen para poder iniciar un negocio. También se han limitado por los privilegios que algunos sectores tienen, como las barreras arancelarias y las no arancelarias. De la misma manera, ciertas medidas, que a todos les parecen adecuadas, han significado una barrera de entrada para otras empresas, como la obligación de añadir ciertas vitaminas o minerales a algunos productos. O incluso leyes que protegen a un sector como el de los distribuidores de medicinas, a quienes se les otorga la potestad de vender al Gobierno, pero impidiendo que las farmacéuticas puedan hacerlo directamente. Muchas de estas medidas que tenemos suenan bien, porque

uno cree que ayudan a la población, pero en realidad hacen lo contrario: impiden la libre competencia y, por ende, productos que deberían estar más baratos, por ser producidos en el país, están mucho más caros por la limitación que se causa a la competencia. Es el exceso de regulación actual la que impide que tengamos más y mejor competencia.

Otro camino es posible

Escuché a unos emprendedores jóvenes decir que lo que desean es que el Gobierno les deje de fastidiar y meterse en sus vidas y empresas. Cada vez que se mete es para hacerles perder dinero y tiempo. Incrementan el costo de las operaciones, retrasan el inicio del funcionamiento de inversiones nuevas, extorsionan con el poder monopólico de sus firmas, sellos o permisos; generan corrupción y encarecen los precios de los productos finales al consumidor.

El problema entonces no es falta de instituciones para resolver conflictos, sino que las mismas, por ser estatales, son ineficientes e inútiles. Seguir creando legislación para ello es duplicarla, hacerles la vida imposible a las empresas, fomentar la corrupción, engordar la burocracia; y al final, nada de esto garantizará lo que ya el mercado por sí mismo puede resolver.

Por estas razones, ¿no sería mejor desregular, en vez de crear más leyes? Imaginémosnos que eliminamos todos los aranceles y leyes que otorgan algún privilegio a algún sector.

Así, cualquier persona podría poner una fábrica rápidamente que compita con las que ya existen o importar el producto, si es que encuentra algo de similar calidad en el exterior y a un precio menor. Los precios de los bienes y servicios bajarían de inmediato, de lo que sea, y los consumidores podrían escoger donde comprar. Podrían ahorrar dinero o gastarlo en otras cosas.

Poder tener una verdadera y libre competencia, sin ninguna traba, haría que los ingresos reales de los guatemaltecos se incrementasen. La responsabilidad de cuidarse regresaría al consumidor, como debe ser. El Gobierno no gastaría más, no crearía más burocracia y podría enfocarse en la seguridad y justicia, que siguen siendo una debilidad de su función principal; y además los impuestos podrían reducirse.

Sobre el autor

— **Ramón Parellada**

Empresario, catedrático universitario y director del Centro de Estudios Económico-Sociales (CEES).

Consejo Directivo

Ricardo Castillo A., presidente

Ramón Parellada

Carroll Ríos de Rodríguez

Fernando Monterroso

Juan Fernando Aldana

Director ejecutivo

Pedro Pablo Velásquez

Contacto

Edificio Escuela de Negocios, 4.º nivel

Universidad Francisco Marroquín

Calle Manuel F. Ayau (6 Calle final), zona 10

Guatemala, Guatemala 01010

Teléfono (+502) 2338-7828

cees@cees.org.gt

