

Cinco deficiencias del sistema de protección del consumidor

Fernando García Sais¹

@FGarciaSais

Socio de Vega & García Sais, S.C.

En México los derechos de los consumidores en escasas ocasiones son reconocidos de manera automática y espontánea por parte de los empresarios. Los proveedores de bienes y servicios han sido “cobijados” por algunas deficiencias sistemáticas, conocidas (e ignoradas) por todos.

1. La primera cobertura es la que el propio empresario se auto dispensa. Toda su operación comercial está enfocada en evadir el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, salvo en aquellos casos que gracias al poder del Estado aquel acatamiento sea impuesto bien a consecuencia de un procedimiento administrativo sancionador debidamente instaurado (o bien sin él, pero con el poder de las instituciones públicas). A esa estrategia empresarial habría que sumar la consistente en el poder de *lobbying* ante los comités de normalización durante la elaboración de normas oficiales mexicanas donde en ocasiones han sido exitosos modulando las obligaciones a su cargo.
2. La segunda cobertura es el defectuoso funcionamiento de la organización administrativa. La Profeco, desde hace muchos años, está rebasada en varios aspectos. Su aparato burocrático no es el más profesional en términos de aptitudes y capacidades a la vez que su presencia y eficacia es muy pobre técnicamente y con un enfoque político-paternal (quizá es un círculo vicioso del que se aprovechan los empresarios evasores). Tiene poca presencia nacional. La mayoría de nuestras ciudades no cuentan con una oficina receptora de quejas y/o denuncias. El procedimiento para hacerlo a distancia (sea por teléfono o por Internet) es farragoso y ciertamente inútil pues la “asesoría” que el consumidor denunciante o quejoso recibe carece de calidad. En suma, se trata de una deficiencia interna del órgano regulador del mercado especializado en el consumidor final que tiene solución: profesionalizar. La falta de profesionalización del ente público cobra diversas víctimas que son el inicio de otros vicios. Así, las resoluciones administrativas de nada o poco sirven para ir configurando una especie de “jurisprudencia del consumidor administrativa”. La ausencia de técnica, lo hace inviable.

¹ Autor de:

Estado, Mercado y Derecho, Ed. Tirant Lo Blanch, México, 2014.

Jurisprudencia del Consumidor, Ed. Tirant Lo Blanch- ITAM, México, 2012.

Derecho de los Consumidores a la Información. Una aproximación a la publicidad engañosa en México. Ed. Porrúa-ITAM, México, 2007.

3. La tercera cobertura es la que se genera por la falta de información del consumidor. En un escenario de asimetrías es entendible que el conocimiento de los derechos sustantivos que los consumidores tienen no sea el más adecuado. En la mayoría de los casos, los consumidores ignoran que tienen un derecho o que se les está violando alguno. Derivado de este defecto es que en México no hay despachos de abogados que, en serio, entiendan la materia. Este déficit es capitalizado por los empresarios evasores. Correlativamente la bibliografía especializada en México es por demás escasa y en su gran totalidad abreva de una técnica de investigación que no es útil a nadie por ser meramente descriptiva del texto legal.
4. La cuarta cobertura, vinculada con la asimetría informativa, es la inadecuada dispersión de información (en su aspecto educativo). Aquí los responsables de generar educación al consumidor han fallado magistralmente. Desde las escuelas (en todos sus niveles), las familias y el Estado. Si a ello le agregamos el poco interés empresarial por generar un ambiente proconsumidor, el escenario es catastrófico. La solución se incardina en el sistema educativo nacional.
5. La quinta cobertura que nos permite observar que existen deficiencias es la relativa a la manera en que se nos dan los derechos del consumidor. El legislador otorga una serie de derechos (en algunos casos muy innovadores) pero que en la práctica los hizo (quizá de manera involuntaria, quizá) inviables. Da el derecho pero no se preocupó por buscar un método apto e idóneo para que se cumpliera. Hacer reposar su eficacia de la actuación de un organismo público (tan malo) condena al consumidor a costear los daños infligidos por sus proveedores. En esta materia, el que daña no paga. Sin embargo, estos defectos juegan a veces tanto en pro como en contra del empresario. En un escenario de mayor número de litigios, las deficiencias regulatorias pueden revertirse en su contra con interpretaciones pro consumidor que no ponderen adecuadamente el funcionamiento general del sistema de tutela de los consumidores.