

Nosotros tampoco

Sergio Aguayo Quezada
saguayo@colmex.mx

Reforma
22 de agosto de 2007

Para Denise Dresser, la pionera.

El Wall Street Journal asegura que Carlos Slim es el hombre más rico del mundo gracias a prácticas monopólicas. ¿Afirmación correcta o resentimiento de capitalistas yankees ante latinoamericano llegando a cúspide?

El Estado mexicano se fue debilitando mientras se fortalecía la economía de mercado que considera legal y legítima la acumulación de grandes fortunas porque así se premia a quienes compiten, innovan y arriesgan su capital. Sigo convencido que la pésima distribución del ingreso es incorrecta para la salud de la ética social y nociva para la sustentabilidad democrática pero dejo de lado esas consideraciones y construyo esta columna desde la óptica del consumidor.

En algunas ramas de la vida nacional sí funciona la competencia; en otras prevalece el "capitalismo mafioso" (crony capitalism), término acuñado por el Premio Nobel de Economía Joseph Stiglitz para describir el trato de privilegio concedido a un puñado de empresas y personas que se enriquecen porque el Estado las favorece o les tolera prácticas monopólicas.

En 1987 Carlos Slim carecía de los mil millones de dólares exigidos por la revista Forbes para entrar a su lista de súper ricos. Veinte años después tiene 59 mil millones y encabeza el elenco. Una parte de esa fortuna la logró con su inteligencia, astucia y capacidad para competir en el mundo, o en el incremento que tuvieron las acciones de sus empresas en las bolsas del mundo. Otra parte viene de la lógica del "capitalismo mafioso"; para los consumidores ha sido nociva la capacidad de Slim para relacionarse con políticos y gobernantes de todos los signos y la facilidad con la cual algunas de sus empresas realizan prácticas monopólicas en México sin que el gobierno federal cumpla con los deberes que le exige la lógica capitalista.

En México, la telefonía móvil está dominada por Telcel, una empresa de Slim que recibe utilidades extraordinarias. En el 2006 sus ingresos fueron de 109 mil millones de pesos y su utilidad de operación fue de 48 mil 500 millones de pesos ¡un 44.4 por ciento al año! Algunas razones del éxito tienen que ver con lo caro del servicio y la habilidad con la cual exprimen al consumidor. Cuando alguien contrata un celular con esa empresa paga un teléfono que no puede funcionar en otra red y acepta plazos muy largos que son muy difíciles de romper porque hay barreras de todo tipo forzando la prolongación del vínculo. La cancelación de los

contratos tiene penalizaciones muy altas pese a estar prohibidas por el artículo 1870 del Código Civil, según el cual la pena convencional no puede ser superior a la obligación inicial. Otro obstáculo es la obligación de ir en persona a dar de baja el servicio el mero día del vencimiento en el lugar donde se firmó el contrato original.

Menciono un caso que seguí de cerca y tengo bien documentado. Alguien contrató con Telcel un celular que nunca funcionó; fue varias veces a un Centro de Atención pero jamás logró ni la reparación ni la cancelación. Pasaron 15 meses y cada mes pagaba 322 pesos... por nada. Por una cantidad tan pequeña ni pensar en contratar a un abogado. Pudo liberarse cuando obtuvo la asesoría de Alconsumidor, uno de los tres organismos civiles dedicados a la defensa del consumidor. Pero hasta la abogada de esa institución tuvo que dedicar tres horas con 40 minutos a la cancelación de un servicio que debía llevar unos cuantos minutos.

Otra fuente de ganancias extraordinarias es el redondeo de tarifas (ya prohibido en Brasil y España). El mecanismo es bien simple: cuando se hace una llamada que dura segundos Telcel le cobra al cliente el minuto completo lo que, según algunas fuentes, le reditúa decenas de miles de millones de pesos al año. Telcel también cuenta con la autorización del gobierno para no compensar a los usuarios por interrupciones en el servicio, siempre y cuando sean inferiores a 72 horas. La alternativa sería irse a otra compañía pero en México todas siguen el mismo sistema de tarifas y prácticas de Telcel porque eso les reditúa ganancias.

Los contratos y prácticas de Telcel no surgen de la nada; son aprobados por la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel) y por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco). Esta última es un organismo con un mandato tan grande como su incapacidad para cumplirlo con el presupuesto y el personal que tiene. La Profeco recibe quejas y denuncias, concilia disputas, tiene un laboratorio de pruebas, divulga su información a través de publicaciones, etcétera. Sin embargo, la Profeco sólo atiende casos individuales sin realizar acciones para la protección colectiva y por tanto no se modifican las prácticas de los proveedores más importantes. Pero incluso quienes recurren a Profeco están en desventaja; según Alconsumidor, el 95 por ciento de los quejosos acuden sin asesoría legal cuando compañías como Telcel envían abogados profesionales.

Al igual que la mayor parte de los organismos públicos encargados de la defensa de derechos, la Profeco es una especie de monja bien intencionada que vive feliz porque alimenta a unos cuantos hambrientos sin preocuparse por cambiar las condiciones que generan una hambruna generalizada. Una aclaración fundamental: Telcel no es la única empresa que incurre en prácticas monopólicas. La lista es larga y también incluye a empresas públicas como la Comisión Federal de Electricidad: México es paraíso de monopolios e infierno de consumidores.

En el texto publicado por el Wall Street Journal (4 de agosto del 2007) David Luhnnow relata una anécdota ejemplar. Héctor Aguilar Camín vacacionaba con su amigo Carlos Slim en Venecia y vio al hombre más rico del mundo regatear durante horas hasta lograr un descuento de 10 dólares en el precio de una corbata. La historia le sirve a Héctor para concluir que Slim "nunca ha pagado de más por nada". A nosotros tampoco nos gusta pagar de más pero lo hacemos porque no podemos regatear: la Cofetel nos amarra de brazos y pies y la Profeco nos tapa la boca mientras empresas como Telcel nos bolsean.

La Miscelánea

En la vida académica sí hay competencia y tienen éxito quienes dan resultados. El Colegio de la Frontera Norte es una institución pública de excelencia que celebra 25 años de logros. Fundada por el multipremiado Jorge Bustamante empieza otra etapa bajo la dirección de Tonatiuh Guillén, un profesional formado en la misma institución. Felicidades para el Colef.

* * * * *