

PRÓLOGO

Antes de avanzar en la redacción de estas líneas, quiero aprovechar la ocasión para celebrar el patrocinio conjunto de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México para editar esta obra. Confío que sea un augurio propicio para futuras colaboraciones de ambas instituciones.

El objetivo general de la política de protección al consumidor es evitar que los consumidores celebren transacciones desventajosas. Tradicionalmente, este objetivo ha tratado de conseguirse primordialmente por medio de la aplicación de medidas coercitivas. Sin embargo, factores de índole diversa desplazan la orientación de esta política hacia un enfoque preventivo.

Esto obedece, en buena medida, a la complejidad de la economía global de mercado que ha modificado las ideas básicas sobre cómo obtener los mejores resultados en la protección del consumidor.

Dentro de la lógica de la sociedad de la información, el reto continúa siendo lograr que las expectativas del consumidor sean las correctas en relación con un producto o servicio. El diseño de la política de protección al consumidor debe atender las transformaciones de la economía global de mercado y sus repercusiones específicas en nuestro país, para incidir adecuadamente sobre cada uno de ellos.

En este marco, han aumentado las opciones de consumo y la información disponible sobre ellas, lo que ha hecho más difícil que los consumidores distingan y asimilen los datos relevantes para celebrar sus transacciones. Todo ello ha expuesto a los con-

sumidores a transacciones mercantiles inéditas y a nuevas formas de riesgo, fraude y manipulación.

La respuesta a esta nueva realidad fue la puesta al día de la Ley Federal de Protección al Consumidor. El presidente de la República impulsó una iniciativa que constituye una expresión moderna de la política de protección al consumidor, en tanto que permite corregir fallas que el mercado genera en las transacciones comerciales.

Estas reformas reconocen el papel del proveedor como agente fundamental en las relaciones de consumo, proporcionándole certidumbre jurídica y otorgando al mismo tiempo mayores facultades a la Profeco para que cumpla su cometido en un marco de mayor transparencia. En otras palabras, se queda atrás la visión tradicional en la que el consumidor siempre tenía la razón, en detrimento de los legítimos derechos del proveedor.

No obstante, la entrada en vigor de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor ha provocado inquietud en algunos sectores. La reacción es natural en la medida en que los agentes económicos son particularmente sensibles a los cambios en la regulación relacionada con su actividad. Éste es el caso del ramo inmobiliario, uno de los sectores más dinámicos de la economía nacional, que ha expresado su preocupación por la forma en que las nuevas reglas de protección al consumidor podrían incidir en su desarrollo.

Estas modificaciones a la ley son producto de la experiencia de la Profeco en la atención a los consumidores del mercado inmobiliario. Hasta antes de las reformas, la protección que otorgaba la ley resultaba insuficiente. Sus disposiciones no reconocían la importancia de la información en este tipo de transacciones. Si partimos del supuesto de que la adquisición de un inmueble suele ser la principal decisión de consumo en la vida de la mayoría de las personas, la información relativa a la operación juega un papel fundamental para que esa decisión sea correcta.

Lo cierto es que el consumidor elige de manera apresurada y cierra tratos sin considerar las características que debe tener un

inmueble para satisfacer sus necesidades. Esto obedece, seguramente, a la inexperiencia del consumidor, por la sencilla razón de que la compraventa de inmuebles no es una transacción cotidiana.

Los cambios a la ley en materia inmobiliaria responden, por lo tanto, a un problema bien identificado, en el que la asimetría en la información disponible para proveedores y consumidores se reflejó en el número de reclamaciones recibidas en la Profeco.

Estas quejas se debieron, en parte, a que el consumidor no tuvo la información suficiente en el momento oportuno y, en consecuencia, no pudo tener una visión total de la operación en la que se estaba involucrando.

Las reformas a la ley refuerzan la regulación de operaciones inmobiliarias con un énfasis particular en dotar al consumidor de la información y documentación suficiente que acredite la transacción. Ahora también se regula a los promotores y vendedores, ya que la ley, antes de la reforma, sólo regulaba a los constructores y fraccionadores. Por otra parte, las modificaciones a la ley establecen los requisitos mínimos de los contratos que deberán registrarse en la Profeco.

En este sentido, las obligaciones que la reforma señala al proveedor buscan responder las dudas que un consumidor debería plantearse al momento de celebrar una operación inmobiliaria. No se trata de crear condiciones burocráticas que impidan que el mercado funcione. Se trata de crear condiciones con las cuales el consumidor y el proveedor cuenten con el marco adecuado para encontrarse en el marco del mercado.

En todo caso, la defensa de los consumidores no significa, de ninguna manera, atacar a los proveedores de bienes y servicios. La visión moderna de la protección al consumidor busca corregir las fallas del mercado, llenando los vacíos de información, y estimular el crecimiento de los sectores productivos. Estoy convencido de que las modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia inmobiliaria son un factor importante para consolidar la competitividad en este sector, con los benefi-

cios consiguientes para la economía en general, el sector de la construcción y los consumidores. No en balde, en las economías avanzadas exitosas los agentes económicos operan dentro de un sistema de reglas claras bien establecido.

Esta realidad la captó cabalmente la Suprema Corte de Justicia de la Nación al resolver la constitucionalidad de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia inmobiliaria. Además, el máximo tribunal aprobó trece tesis de jurisprudencia cuyo contenido fortalece los términos de la reforma. En todo caso, lo más relevante es que las disposiciones y principios generales en materia de protección al consumidor son acordes con las reglas y disposiciones constitucionales.

Rousseau sostiene con razón que “un hombre que habla se divierte, sólo cuando escribe razona”. En este sentido, el trabajo del doctor Enrique Guadarrama López, *La protección jurídica de los consumidores en materia inmobiliaria*, constituye un esfuerzo intelectual valioso que razona en favor de una protección más adecuada para el consumidor en el mercado inmobiliario.

El texto consigue una combinación afortunada que da por resultado un equilibrio sobre un tema que suele despertar la polémica y la polarización de las opiniones. Desde esta óptica, el autor argumenta con rigor y lucidez los aspectos impugnados por los empresarios inmobiliarios inconformes con las reformas y ofrece respuestas puntuales a cada uno de sus planteamientos.

El autor se hace presente en dos sentidos principales. Por un lado, en todo el libro está presente el rigor intelectual propio de su formación académica, y con ello neutraliza la pasión que temas como éste pueden concitar. Por el otro, la obra deja ver su experiencia administrativa como servidor público de la Procuraduría Federal del Consumidor al frente de la oficina encargada de atender el problema inmobiliario.

Entre las varias direcciones que este trabajo sugiere, hay una particularmente importante. Se trata de su aportación a un campo de la doctrina jurídica escasamente explorado en México. Se trata del derecho de la protección al consumidor, que, gracias al aná-

lisis del doctor Guadarrama, recibe una inyección de ideas nuevas que fortalecerán su autonomía en esta tercera etapa de la protección al consumidor que vive nuestro país.

La obra también tiene el don de la oportunidad. En momentos en los que está presente un proyecto legislativo dirigido a reducir el margen de protección de los consumidores en sus operaciones inmobiliarias, las ideas del doctor Guadarrama constituyen una invitación respetuosa y mesurada a la reflexión del público en general y, sobre todo, de aquellos actores que tienen en sus manos la integridad de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia inmobiliaria.

Por todo ello, me congratulo de contar con un colaborador de la talla de Enrique Guadarrama López y aprovecho la oportunidad para agradecerle la delicada deferencia de invitarme a escribir estas líneas que prologan su trabajo.

Carlos ARCE MACÍAS

Procurador Federal del Consumidor