



Sesión 2: Lista de Verificación de Competencia

Mark Ronayne

México

Septiembre 24, 2013



Límites a las opciones y la información disponible para los consumidores

- Los obstáculos para cambiar proveedor suelen ser importantes para la operación eficiente de los mercados.
- Pueden evitar ineficiencias de los costos de transición (contratos y regulación):
 - Ejemplo: La recuperación de los costos de los sistemas de transmisión y generación de energía *in situ*.
- Pueden reflejar los costos reales o los riesgos del cambio:
 - Ejemplos: Volver a capacitar al personal para utilizar nuevos programas de cómputo / riesgo propio de los mercados al cambiar de un precio regulado a uno no regulado.
- Surgen preocupaciones de competencia cuando no reflejan los costos reales propios del cambio o disminuyen la competencia de manera excesiva.



Límites a las opciones y la información disponible para los consumidores

- La información disponible en el mercado es un determinante importante de la capacidad de los compradores para cambiar de proveedor.
- Es especialmente importante asegurar que la información adecuada esté disponible en los mercados nuevos o emergentes para ayudar a reducir los costos de tiempo y, posiblemente, las barreras psicológicas o emocionales al cambio de proveedor.
- Ejemplos:
 - La falta de información sobre la electricidad al por menor representa un factor importante que da lugar a que se regule otra vez el sistema de electricidad de Ontario.
 - Las advertencias sobre los riesgos que los vendedores de gas exigieron dar a los consumidores que cortan el suministro regulado limitó la buena disposición de los compradores para cambiar.
-



Límites a las opciones y la información disponible para los consumidores

- Problemas de información y del cambio de proveedor en el mercado de telefonía celular de Canadá.
 - Sector desregulado a mediados de la década de 1990.
 - Estudios posteriores indicaron que los costos de telefonía celular en Canadá podían ser muy altos.
 - En un estudio de la OCDE de 2009, Canadá ocupó el lugar 28 entre 30 países en el costo de los servicios de transmisión de datos y de telefonía celular de uso moderado.
 - Los términos y condiciones de la telefonía celular que limitan al comprador para que cambie de proveedor fue considerado como la posible causa.
- También preocupación generalizada de que la falta de claridad referente a los términos y condiciones del contrato impiden el cambio, que los consumidores elijan la mejor opción, y permiten que se carguen gastos extras.



Límites a las opciones y la información disponible para los consumidores

- Preocupaciones examinadas en las audiencias de 2012-2013 de la Comisión de Telecomunicaciones de Radio y Televisión de Canadá (CRTC, por sus siglas en inglés).
- Principales barreras para cambiar de proveedor:
 - Permanencias de 3 años.
 - Bloqueo de teléfonos celulares que restringe su uso en las redes de los competidores.
 - Multas elevadas al pedir la suspensión del servicio.
- Justificaciones presentadas :
 - El bloqueo es necesario para evitar fraudes:
 - Teléfonos proporcionados a menudo en forma gratuita o a precio bajo contra los de catálogo conforme a contratos de plazo fijo, el bloqueo evita que se suscriban contratos y más tarde se renuncie a éstos como una forma de obtener teléfonos celulares baratos.
 - El plazo de 3 años deseado por los consumidores permite recuperar los costos de los teléfonos celulares de manera más gradual.
 - Las multas por suspensión se justifican para asegurar el cumplimiento del contrato y que se recobren los gastos de teléfonos celulares no recuperados.



Límites a las opciones y la información disponible para los consumidores

- La Oficina de Competencia expresó preocupación por los posibles efectos para los consumidores y la competencia por los costos y las barreras para que los usuarios cambien de proveedor.
 - Pueden contrarrestar los esfuerzos de proveedores de servicios nuevos o recién establecidos para atraer clientes, exigiéndoles que ofrezcan una oferta competitiva que compense esos costos de cambio de proveedor.
 - Pueden reducir el incentivo para que proveedores de servicios establecidos rebajen sus precios e innoven, limitando la capacidad de los consumidores para que efectivamente cambien a otro proveedor.
 - Pueden restringir el ingreso al aumentar los costos y prolongar el tiempo requerido para que los nuevos proveedores logren la escala y alcance de la oferta necesarios para ser rentables.



Límites a las opciones y la información disponible para los consumidores

- Recomendó que el bloqueo de los teléfonos, un costo artificial del cambio de proveedor, debía restringirse.
- Las multas por suspensión deben mantenerse al mínimo.
- Debe pensarse en limitar la duración de la permanencia para promover la competencia.
- La decisión de la CRTC incluyó medidas para esclarecer y limitar el bloqueo de los teléfonos, limitar las multas por suspensión a los costos no recuperados de teléfonos celulares, y evitar el uso de contratos que mantengan cautivos a los usuarios por más de dos años.




Límites a las opciones y la información disponible para los consumidores

- Disposiciones de la CRTC sobre la información del Código de Servicios Inalámbricos
 - Deben comunicarse con los clientes utilizando un lenguaje sencillo.
 - Los contratos y documentos respectivos deben escribirse en forma clara y fácil para que los clientes los lean y entiendan.
 - Los precios de los contratos deben ser claros e indicar si incluyen impuestos.
 - Deben exponerse con claridad las condiciones conforme a las cuales se les pueda cobrar de más a los consumidores.



TALLER SOBRE ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Ciudad de México



Sesión 2: Casos para trabajo en grupo

Mark Ronayne

México

Septiembre 24, 2013



Lista de verificación partes 1 y 2

- El gobierno está desregulando el mercado local de gas natural. Anteriormente, el mercado era atendido por una empresa de servicio público integrada verticalmente; ésta proporcionaba servicios de distribución, que seguirán regulados, y surtía gas natural, que ha de desregularse. Los consumidores se dividirán en dos segmentos comerciales distintos. Sin embargo, a las personas que anteriormente adquirían gas para la empresa integrada se les permitirá seguir trabajando en la empresa que preste el servicio de suministro de gas desregulado, pagándoles la parte de su sueldo que refleje el tiempo que dediquen a la adquisición del gas para el servicio desregulado.
- A la fecha, la mayoría de las gasolineras almacenan la gasolina en tanques subterráneos. Para evitar que las fugas de gasolina contaminen la tierra, el gobierno está pensando en prohibir el uso de tanques de gasolina debajo del suelo en las nuevas gasolineras a favor de los tanques instalados encima del suelo. ¿Cómo cambiaría su evaluación si a las gasolineras que utilizan tanques subterráneos también se les exige que instalen tanques encima del suelo?



Lista de verificación partes 1 y 2

- En respuesta a varios casos recientes de personas ahogadas que incluyen a niños, el gobierno está estudiando nuevos reglamentos que exijan la instalación de vallas de protección de 1.5 m de altura alrededor de las albercas.
- En un esfuerzo por proteger a las poblaciones de bacalao el gobierno de Terranova presenta un proyecto de ley que restrinja el número de las licencias de pesca, el tamaño de las embarcaciones y la densidad de las redes que puedan utilizarse (las redes menos densas permiten escapar a los peces más pequeños).
- En el pasado, el gobierno controlaba el nivel de un determinado contaminante en un río al darle derecho a descargar cantidades máximas del contaminante a las empresas instaladas en sus riberas. Se está estudiando la posibilidad de cambiar el método actual limitando al mismo nivel el nivel de contaminantes que puedan descargar, y exigir que las empresas adquieran derechos para descargar el contaminante.



Lista de verificación partes 3 y 4

- **En respuesta a las preocupaciones sobre la competitividad internacional y la capacidad de innovación de la industria del plástico nacional, el gobierno está pensando en crear un centro de investigación nacional de los plásticos. Las políticas correspondientes incluirán instituir un programa de investigación conjunto que reúna a los principales investigadores de los fabricantes nacionales.**
 - **Cómo evalúa el posible efecto en la competencia si:**
 - La investigación se limita a una investigación precomercial básica; por ejemplo, promover el conocimiento científico de los plásticos.
 - La investigación incluye investigación en una etapa posterior que derive en la creación de nuevos inventos patentables.
 - **¿Cómo podrían influir en su respuesta las medidas sobre el uso o autorización para comercializar los resultados de cualquier investigación conjunta?**



Lista de verificación partes 3 y 4

- **En respuesta a las quejas de los residentes sobre la proliferación de anuncios a la orilla de la carretera, el gobierno local está pensando en imponer restricciones al tamaño y densidad de los anuncios (es decir, cuántos pueden permitir los dueños de la propiedad en un tramo dado de la carretera) que puedan mantener los dueños de la propiedad.**
- **En un esfuerzo por crear una mayor rendición de cuentas y evitar la adjudicación de contratos inadecuada, el titular de la Secretaría de Obras Públicas estudia una política para dar a conocer todas las propuestas de suministros después de que se adjudiquen los contratos.**



Lista de verificación partes 3 y 4

- **El gobierno está desregulando el mercado local de gas natural. Anteriormente, el mercado era atendido por una empresa monopolio de servicios públicos integrada verticalmente que proporcionaba servicios de distribución, que seguirán regulados, y a la vez surtía gas natural, que ha de desregularse. Ambos cobros se incluían en una sola factura integrada que enviaba la empresa de servicios públicos vertical. Para que la nueva estructura le sea familiar a los usuarios, el gobierno está pensando en permitir que la sección desregulada de la empresa siga facturando a los clientes utilizando una sola factura integrada, enviada por la empresa de distribución regulada.**
- **A causa de la reciente investigación médica que vincula la cantidad de café que se consume con los partos prematuros, el gobierno está estudiando una nueva norma que exija que los envases y envolturas del café para las ventas a granel incluyan una advertencia muy visible sobre este riesgo.**

TALLER SOBRE ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA EN EL CONTEXTO DE LA MANIFESTACIÓN DE IMPACTO REGULATORIO

CASO DE ESTUDIO ALTERNATIVAS DEL CONSUMIDOR Y TOMA DE DECISIONES

Plazos forzosos en contratos de telefonía celular

Es común que en México, al igual que en otros países, las compañías de telecomunicaciones que prestan el servicio de telefonía celular establezcan plazos forzosos en algunos de sus contratos de adhesión. Recientemente ha habido intentos por parte del poder legislativo en México para reducir estos plazos forzosos. Entre los objetivos expuestos en las iniciativas presentadas se encuentra el empoderar a los consumidores, disminuir las sanciones por salida anticipada y eliminar incentivos perversos que demeritan la calidad del servicio prestado. Para ello se han propuesto modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor para establecer que “bajo ninguna circunstancia” los plazos forzosos contenidos en los contratos de adhesión podrán ser superiores” a seis meses contados a partir de la suscripción del contrato correspondiente”. En otras palabras, se busca reducir los “costos de cambio de proveedor” que pueden –bajo ciertas circunstancias– redundar en una **menor movilidad de los consumidores**.

Institución responsable


- Procuraduría Federal del Consumidor

Información adicional

- El mercado de telefonía celular en México está altamente concentrado. El principal operador tiene una participación de mercado (por número de líneas) cercana al 70%, y su más cercano competidor tiene una participación ligeramente superior al 20%.
- El regulador sectorial de las telecomunicaciones en México (la antigua COFETEL) siempre enfrentó dificultades importantes para regular el mercado. Con la reciente reforma constitucional en el sector se espera que el nuevo órgano regulador supere dichas dificultades.
- La Ley Federal de Protección al Consumidor es de aplicación general en toda la economía y no solo en un sector específico como el de las telecomunicaciones.



Elementos de reflexión

- Si bien los costos de cambio de proveedor pueden reducir la movilidad de los consumidores ¿no se deben tomar en cuenta los costos que los proveedores de servicios incurren con los cambios de los consumidores?
- ¿Qué otros elementos, además de los plazos forzosos pueden reducir la movilidad en el mercado de telefonía celular? ¿Se debería por lo tanto abordar el problema nada más a través de los plazos forzosos?
- ¿La mejor manera de alcanzar el objetivo de proteger al consumidor es mediante una medida legislativa? ¿Por qué hacerlo en una legislación general de protección al consumidor si el objetivo estaba dirigido únicamente al sector de telefonía celular?
- ¿No se podrían considerar otras alternativas de intervención como mecanismos de información para que los consumidores estén mejor informados sobre los distintos planes y paquetes de telefonía celular que ofrecen diferentes plazos forzosos?
- En un mercado tan concentrado, ¿la promoción de la competencia no sería un mecanismo natural para inducir a los proveedores de servicios a reducir sus plazos forzosos y otorgar mejores condiciones a los consumidores?
- ¿Qué elementos se tomaron para señalar un plazo de seis meses y no de nueve meses o un año? ¿No se estaría con esta medida eliminando un elemento adicional para competir (ante la posibilidad de ofrecer distintos plazos forzosos en distintos paquetes) en el mercado?



ELECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y TOMA DE DECISIONES

Sean F. Ennis
OECD
Ciudad de México
Septiembre 24



Lista de Evaluación de la Competencia

Proyección inicial: Pregunta #4 de la lista

- ¿La norma o la regulación **limita las elecciones y la información disponible a los consumidores?**
- Esto podría surgir, por ejemplo, si la regulación
 1. Limita las elecciones que un consumidor puede hacer
 2. Reduce la movilidad de los clientes entre los proveedores de bienes y servicios mediante el aumento de los costos explícitos o implícitos de cambio de proveedor
 3. Limita la información útil y relevante disponible a los clientes

2



Lista de Evaluación de la Competencia

Proyección inicial: Pregunta #4 – 1 de la lista

- **¿Limita las elecciones y la información disponible para los clientes?**
- Por ejemplo:
 - La regulación establece que si a los consumidores se les receta un medicamento de marca, no lo pueden sustituir por uno genérico
 - La regulación prohíbe las comparaciones de precios entre diferentes tiendas

3



Lista de Evaluación de la Competencia

Proyección inicial: Pregunta #4 – 2 de la lista

- **Reduce la movilidad de los clientes entre los proveedores de bienes y servicios mediante el aumento de los costos explícitos o implícitos de cambio de proveedor**
- Por ejemplo:
 - La regulación permite a los bancos un cargo a los clientes por depósitos a su cuenta de otros bancos
 - La regulación requiere que los clientes que cambien de proveedor de electricidad, le compren a este el medidor de electricidad
 - La regulación no permite al cliente obtener, por parte de su aseguradora actual, su historial de accidentes de manejo, por lo que no puede presentarlo para obtener ofertas alternativas para asegurar su vehículo

4



Lista de Evaluación de la Competencia

Proyección inicial: Pregunta #4 – 3 de la lista

- **Limita la información útil y relevante disponible a los clientes**
- Por ejemplo:
 - La regulación exige a los supermercados mostrar el precio por kilogramo o por unidad en la etiqueta del precio puesto en los estantes (útil para la comparación de precios)
 - La regulación impide a las compañías farmacéuticas decirle a los clientes los beneficios de sus productos