

El estrés regulatorio y sus consecuencias en los consumidores

Se puede advertir con nitidez que las autoridades (legislativas y administrativas) han intensificado sus esfuerzos para imponer una multitud de regulaciones a las empresas en el ámbito de la protección al consumidor. Sin embargo, muchas de estas regulaciones, aunque son bienintencionadas, generan preocupación por las consecuencias de esta tendencia hacia la sobrerregulación.

En el ámbito de la protección al consumidor, prácticamente, todos los años se reforma la regulación vigente. Procurar dar cumplimiento a una amplia gama de requisitos regulatorios normalmente requiere recursos sustanciales -financieros, operativos y humanos-, lo que puede suponer una carga significativa para todas las empresas, cualquiera sea su tamaño. Pero es especialmente delicado para las pequeñas y medianas empresas que pueden tener dificultades para mantener el ritmo de operaciones comerciales. Toda nueva regulación impone costos de cumplimiento, tanto para los destinatarios (los proveedores), como para los custodios (encarga-



JAIME LORENZINI
 DOCTOR EN DERECHO,
 SOCIO DE LORENZINI
 TWYMAN ABOGADOS

“Muchas de las nuevas regulaciones no dan soluciones prácticas a los consumidores -CAE, portabilidad financiera- y, sin embargo, las normas están allí y deben seguir cumpliéndose los estándares normativos”.

dos de hacerlas cumplir).

Cuando se multiplican las regulaciones, ello obliga a los proveedores a navegar por un laberinto de formalidades y requisitos, lo cual conlleva complejidades operativas que superan la capacidad de muchas empresas. Solo cuando haya plena claridad de la necesidad y conveniencia de cierta regulación, deberían generarse los cambios regulatorios (criterio OCDE).

Lamentablemente, muchas veces las nuevas regulaciones no dan una solución práctica a problemas del día a día de los consumidores -temas como el CAE, la portabilidad financiera, el crédito universal, entre otros- y, sin embargo, las normas están allí y deben seguir cumpliéndose los estándares normativos.

Las consecuencias negativas que pueden identificarse por la sobrecarga regulatoria son muchas: el ritmo de la innovación puede frenarse y las empresas pueden llegar a evitar explorar soluciones innovadoras. Las regulaciones excesivas, además, pueden frenar el crecimiento

económico, ya que se terminan desviando recursos de inversiones críticas, así como la creación de empleo.

Resulta paradójico el panorama frente a numerosas regulaciones, ya que si bien las normas buscan mejorar la transparencia y estándar de los consumidores en diversas dimensiones, las regulaciones pueden generar cuellos de botella y la sobrerregulación conlleva ineficiencias que se introducen en las operaciones comerciales.

Las autoridades en muchas ocasiones no conocen los aspectos prácticos y operativos que pueden llevar al fracaso completo de cierta regulación, lo cual se soluciona dando adecuados espacios de diálogo a los propios destinatarios de las nuevas regulaciones.

Es importante considerar los costos y externalidades negativas de los excesos regulatorios, lo cual puede anticiparse con un adecuado debate constructivo, para conocer impactos que suelen desconocerse al momento de generar nuevas regulaciones en esta materia.