

**Intervención de la diputada Erika Isabel Guillén Román, en relación al Día Mundial de los Derechos del Consumidor.**

**El presidente:**

Continuando con el desahogo del inciso “a” del punto numero cuatro del Orden del Dia se concede el uso de la palabra a la diputada Erika Isabel Guillen Román hasta por 10 minutos.

**La diputada Erika Isabel Guillen Román:**

Gracias, con la venia de la Mesa Directiva, con su venia diputado Presidente.

Compañeras y compañeros diputados, en Guerrero ser consumidor no es una experiencia neutral ni sencilla en muchas ocasiones es una lucha cotidiana, es

la madre que paga más por el gas porque no hay competencia en su comunidad, es el padre que recibe un servicio de luz deficiente pero puntual en el cobro, es la familia que compra lo básico y descubre que el precio subió sin explicación, es la persona que intenta reclamar un abuso y se encuentra con oficinas lejanas, trámites complicados y respuestas que nunca llegan.

Para miles de guerrerenses consumir no es elegir entre opciones, es aceptar lo que hay al precio que sea y en las condiciones que se impongan y cuando eso ocurre ya no estamos hablando de mercado, estamos hablando de desigualdad.

Por eso el Día Mundial del Consumidor no puede ser sólo una fecha simbólica, es una oportunidad de mirar de frente, una realidad incomoda, en Guerrero la vida diaria de las personas esta marcada por abusos económicos pequeños pero constantes que golpean directamente al ingreso y la dignidad de las familias.

Hoy quiero plantearles una idea central, en nuestro Estado el principal problema en materia de derechos del consumidor no es la falta de leyes sino la ausencia real del Estado en la regulación de los servicios básicos, esa ausencia ha convertido la pobreza en una negociación de unos cuantos y en una condena para miles de familias.

En Guerrero las personas pagan más por servicios de peor calidad, pagan mas por el gas, por el transporte, por el agua, por la telefonía, por los productos básicos, pagan mas porque no porque consuman más sino porque viven en zonas donde no

hay competencia, no hay supervisión y no hay defensa institucional.

En muchas comunidades el gas se vende sin regularización clara, el transporte opera con tarifas discrecionales, el agua llega por tandeo o por pipas a precios excesivos, los productos básicos suben sin justificación y cuando hay abusos simplemente no hay donde acudir, eso no es mercado, eso es abandono, estamos frente a una injusticia estructural, frente a un sistema que castiga la pobreza y premia el abuso.

Los derechos del consumidor existen para equilibrar esta relación desigual, existen para que quien vende no abuse y que quien compre no quede indefenso, pero esos derechos solo funcionan cuando el Estado está presente, vigila, sanciona y acompaña, en Guerrero muchas veces esa presencia no existe, las oficinas están lejos, los procesos son largos, la información no llegan, las denuncias no avanzan y la gente termina resignándose, esa

resignación es peligrosa porque normaliza el cobro indebido, el servicio deficiente y la justicia económica.

Defender al consumidor en Guerrero no es un tema secundario, debe ser una política social, proteger el ingreso familiar es proteger la estabilidad social necesitamos una estrategia clara para enfrenta los abusos en los servicios básicos, fortalecer la supervisión de precios, garantizar información accesible, acerca la atención a las comunidades y simplificar con accesibilidad los tramites y procedimientos que hagan justicia a las y los consumidores.

No se trata de ahuyentar inversiones ni de frenar al mercado, se trata de impedir que se enriquezcan acosta del abandono, se trata de hacer justa la economía, no se trata de castigar a quien cumple, se trata de sancionar a quien abusa, desde este Congreso tenemos la responsabilidad concreta, revisar el funcionamiento real de los servicios básicos en las regiones más marginadas, impulsar reformas que

fortalezcan la defensa del consumidor y exigir que las autoridades salgan de las oficinas y caminen los territorios.

Hoy cuando la inflación golpea a las familias y los ingresos no alcanza, cuando el costo de la vida aumenta proteger al consumidor es proteger la paz social y evitar la desesperación se convierta en conflicto, en Guerrero la justicia social también se juega en el recibo de la luz, en el precio del gas, en la tarifa del transporte y en el acceso al internet, ahí se mide si el cumple o no cumple, defender los derechos del consumidor, es defender el derecho a vivir sin abusos, que este día mundial de los derechos al consumidor marque un compromiso real estar de lado de las familias, de lado de quienes sostienen la economía, desde abajo y de lado de la dignidad.

Es cuanto, gracias diputado presidente