

Enderezar la cadena

Yesmani Vega Avalos

Por Karelia Álvarez y Melissa M. Villar (*)

—¿Conocen acerca de la Resolución 54?, les preguntamos a las dependientas de la dulcería ubicada en el Paseo Martí, donde recibimos no solo una respuesta negativa, sino también extrañeza por la norma jurídica que entró en vigor desde el pasado tres de junio y contempla las indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno.

Ambas vestían uniformes blancos; una con guante en mano entregaba los dulces solicitados por el usuario, la otra cobraba; sin embargo, el lugar, con cierto deterioro, mostraba un exceso de moscas que sobrevolaban por los surtidos expuestos.

Las marquezitas, gaseñigas, brazos gitanos, borrachitas, panqués, masarreales, cakes... no disponen de vitrinas adecuadas para mantenerlos alejados de los insectos y su correcta conservación, máxime cuando la elaboración contempla huevos.

En la entrada de la unidad perteneciente a la Industria Alimentaria nos percatamos de la ausencia, en un lugar visible, de los derechos de los consumidores como también del libro donde estos puedan hacer referencia a la calidad del servicio y las ofertas. Tampoco les brindan información acerca del horario de apertura y cierre.

Al adentrarnos observamos la pesa sin sello y sucia. En el salón de los productos terminados, aun con aire acondicionado, las moscas hacían de las suyas. Mientras en el área de producción algunos elaboraban panetela y otros se encargaban de la limpieza.

Yulién Hernández, administradora, al ratificar la escasa familiarización de los trabajadores con la Resolución acordó buscarla para socializarla y actualizarse en cuanto a lo que constituye la antesala de una futura Ley.

"Este es un establecimiento enclavado en el centro histórico de la ciudad y muy viejo, no tenemos todas las condiciones, pero trabajamos con mucho cloro. Además, antes de finalizar el actual año ya debe terminarse una nueva inversión cercana a la sede de la CTC".

TRAS LA PROTECCIÓN

La visita al lugar formó parte del recorrido de un equipo del Victoria por centros de Nueva Gerona, con el propósito de conocer si se domina y trabaja en cuanto a la aplicación de esta norma destinada a las personas naturales y jurídicas que realizan actividades de comercio relacionadas con la venta de mercancías, servicios técnicos y personales, así como gastronomía y alojamiento, independientemente de su subordinación o no al Mincin.

El Centro Comercial Gerona de la Cadena de Tiendas Caribe fue otra de las unidades a la cual nos presentamos. Allí varias de las dependientas entrevistadas desconocían de la existencia de



En la dulcería del Paseo Martí al desconocimiento de la norma se unieron algunas irregularidades



la Resolución, y las que sí no se habían detenido en su esencia.

Odalís Vega, quien se desempeñaba como cajera en el mercado, consideró como protección al consumidor que este salga satisfecho por el servicio recibido, pero "en ocasiones se ve afectado, por ejemplo, debido al mal funcionamiento de los post, lo cual hace que en ocasiones tengan que dejar hasta la mercancía por no pasar la tarjeta."

"Otra dificultad que afecta es la escasez de los productos, vienen en busca de alguno en particular y no lo encuentran. En estos momentos no disponemos de mayonesa, compota, leche condensada, confituras... A ello súmeme la inestabilidad de los cárnicos".

Por su parte Hilda Blanco, comercial del Centro, explicó que ya hablan del tema en los matutinos y deben ganar en la preparación del personal, al que se le explica que ante una reclamación el cliente puede acudir a "nuestro departamento, donde recibirá la atención y orientaciones adecuadas".

En el Mercado Ideal Camaraco, más conocido como 13 de Marzo, colocaron el post, pero no se ha preparado al personal y también es un dilema el regular desabastecimiento, sobre todo con la galleta, el queso, las confituras, los refrescos en pomo y latas; así como los productos cárnicos, en especial el cerdo.

Por la tienda La Violeta hicimos una parada. El día de nuestra estancia por allá la habían surtido con mercancía, por lo que la afluencia de clientes era considerable y las trabajadoras estaban familiarizadas con la norma.

Uno de ellos, Miday Leyva, jubilada, acotó que no le había sucedido, pero "no pocas veces llegas a un lugar y ni te atienden bien porque están conversando por teléfono o con el celular y cuando reclamas hasta se ponen bravos. Y cuando vas a hacer un trámite debes ir mil veces, te pelotean pa'quí y pa'llá, en cuanto a protección al consumidor queda muchísimo por hacer".

El Mercado Agropecuario Estatal (Mae) El Bosque entró en

el recorrido, donde la ausencia de vianda ese día (12 de junio) constituía el principal irrespeto a los consumidores que pasaban por allí con el fin de mejorar el menú del día.

Durante el periplo nos acompañó Hermis Hernández Ríos, jefe del departamento de Protección al Consumidor en la Empresa Municipal de Comercio, quien explicó que durante el mes de junio se desarrollará un proceso político de fortalecimiento con los trabajadores del Comercio, la Gastronomía y los Servicios para el enfrentamiento a las indisciplinas, las ilegalidades, el delito y la corrupción.

Este es el encargado de divulgar el contenido de la Resolución 54 del 2018, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Cuba, así como dar a conocer los propósitos que se tienen en cuenta con su realización.

Según Hernández Ríos se han efectuado hasta la fecha 15 asambleas a nivel municipal, las cuales contaron con la participación de 119 trabajadores, quienes han formulado más de una treintena de intervenciones.

"En cada reunión se resumieron los principales planteamientos, sugerencias, propuestas y acuerdos, donde sobresalieron las serias irregularidades con las pesas Yara, de más de 50 años de explotación y sin piezas para repararlas; la situación crítica de los equipos de refrigeración, así como los problemas constructivos en varias entidades."

"Se reconoció que muchos presentan filtraciones y están faltos de mantenimiento técnico, carecen de las licencias sanitarias aprobadas por el Ministerio de Salud Pública, muestran inestabilidad con el personal que labora en las áreas económicas y contables, mala calidad de los productos que elaboran los suministradores y adolecen de cajas registradoras".

Casualmente el día del recorrido los de la heladería Coppelia, sujeta a reclamos constantes por parte de los pobladores debido a insatisfacciones con el servicio, tuvieron su proceso político temprano en la mañana.

En ese ámbito Jorge Luis Más, reconocido formador de gastronómicos y administrador del restaurante El Abra, declaró que brindar información requerida, calidad de productos y servicios, garantía, compensación, reparación por daños y perjuicios, resolución de quejas e insatisfacciones, precios visibles de productos y servicios, trato

amable, transparente, no discriminatorios, así como una adecuada relación calidad, cantidad y precio son derechos del cliente.

Reconoció como maltrato que la unidad no abra en el horario indicado, no se le entregue el comprobante al cliente, brinde una comida mal elaborada o por debajo del gramaje, un centro esté falto de dinero para el cambio, no disponga de una pesa de comprobación y carezca de higiene, que las administraciones reciban productos con mala calidad y no le reclamen a sus proveedores.

"Nos hemos convertido en cómplices de lo mal hecho, enfrentamos en el sector delitos económicos que son una vergüenza y debemos revisarnos porque algo está fallando. Tenemos que rescatar lo perdido, como el empleo de las palabras mágicas: '¡Buenos días!', '¿tiene reservación?', 'pase por aquí, por favor', 'ya están listos para ordenar', '¿desean algo más?'... sí, porque al cliente no le estamos haciendo un favor, lograr que quede complacido es nuestro trabajo".

ENGRASAR LA CADENA

Es cierto, la Resolución recién comienza a implementarse, pero apremia agilizar su dominio porque el desconocimiento no será excusa para quienes infrinjan lo estipulado, además urge que el cliente sea en verdad una prioridad.

Y durante el recorrido constatamos no solo desconocimiento, cuando este es un tema que desde hace más de un mes anda sobre el tapete y el Estado cubano le brinda mayor prioridad, sino también que todavía queda muchísimo por andar en aras de avanzar en tal sentido.

La protección al consumidor va más allá de la esmerada atención, implica —como decía en un anterior trabajo— enderezar y engrasar esa torcida cadena que va desde los proveedores hasta los usuarios, quienes durante años han sido lacerados por su mal engranaje.

Queda ahora a la Empresa de Comercio, directivos, administradores, al cuerpo de inspectores y a todos los implicados velar por el cabal cumplimiento de tan anhelada y oportuna norma, que aunque no resolverá los males acumulados en un abrir y cerrar de ojos, sí pretende proteger al consumidor en ese mecanismo donde no siempre se piensa en él como destino final.

(*) Estudiante de Periodismo



La ausencia de viandas en el Mae El Bosque constituyó el principal irrespeto al consumidor



Jorge Luis Más, reconocido formador de gastronómicos y administrador del restaurante El Abra, considera que atender bien al cliente no es un favor sino un deber