

Proteger es no maltratar



Carmen Rodríguez Pentón

Con la sabiduría que le conceden los años, un viejo bodeguero ya jubilado siempre repite una verdad de Perogrullo: desde el momento que existe una oficina para proteger a los consumidores es porque se sabe que los maltratan y se violan sus derechos, consciente o inconscientemente, sin que se apliquen medidas jurídicas contra quien agrede.

Y es que, más allá de reglamentos propios de entidades y organismos y de principios generales contenidos en la Constitución y los códigos Civil y Penal, en Cuba no existe una ley que regule la protección al consumidor, ni tampoco una política que pauté las estrategias en este ámbito.

Luego de contar con una ley al respecto, en fecha tan temprana como enero de 1960, y tras la implementación posterior de disímiles disposiciones, Cuba llegó a los años 2000 sin una legislación actualizada sobre el tema, de modo que cada organismo o entidad había desarrollado reglamentos propios, pero no existía una normativa que unificara los modos de hacer.

Ante esta dispersión legislativa y debido a la tendencia creciente de las violaciones de los derechos, el Ministerio del Comercio Interior (Mincin) aprobó la Resolución No. 54 del 2018, que plasma las indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno.

Solo que hasta hoy dicha medida no ha resuelto, por sí sola, las irregularidades, sea cual sea su naturaleza.

De acuerdo con Zoraida Díaz Denis, técnica de Atención a la Población en el Grupo Empresarial de Comercio, mensualmente en Sancti Spiritus se tramitan más de una veintena de quejas de los consumidores, que en su mayoría responden a alguna insatisfacción sobre productos y servicios.

“Cuando se habla de proteger a la

población, una de las mayores insatisfacciones es cuando no se cumple, por diferentes razones, con las entregas de alimentos para niños con enfermedades crónicas, un asunto muy sensible y delicado que se ha tramitado a todas las instancias, incluido el nivel nacional”.

De igual modo, sobran las inquietudes por el incumplimiento de los ciclos planificados para los surtidos de la canasta familiar normada, mientras que ya fuera del ámbito de las bodegas las quejas versan sobre la calidad de algunos servicios, sobre todo en lo concerniente al peso de las mercancías y el maltrato de los vendedores, así como las violaciones de los precios.

Hay de todo en torno al tema, y es que la protección al consumidor también está relacionada con la calidad de la atención. Se maltrata a las personas cuando en las tiendas que expenden productos en MLC sales con los productos en las manos porque dicen que no hay jabitas; también lo hacen si no ponen los precios en las tabillas, o faltan onzas en la mercancía, o se hace necesario esperar horas para pagar en la caja porque se extendió el horario de almuerzo, o niegan un comprobante de venta.

Amén de que exista una resolución, la desprotección al consumidor va más allá de las cercas de los establecimientos de Comercio como entidad, ya que existen otras figuras dentro del mercado como las mipymes y los cuentapropistas, trabajadores de cafeterías y restaurantes que también lastiman cuando no aceptan billetes pequeños o transferencia, algo que también viola lo establecido en ese sentido. En fin, que sobra de todo en la viña del señor.

En todo ello hay de parte y parte ya que, si las personas saben que se violan sus derechos, deben también reclamarlos, pues existen los mecanismos para ello: Las asambleas de rendición de cuenta del delegado del Poder Popular de la circunscripción o la atención en privado por este delegado, la Fiscalía General de la República y las Consultorías Legales, que atienden las quejas y emiten consultas a los ciudadanos. También, los Consejos de la Administración Municipal y el Gobierno Provincial, así como las empresas enclavadas en los diferentes territorios donde funcionan los departamentos de Atención a la Población.

Similar función tienen las oficinas del

Partido Comunista de Cuba creadas para ese fin, así como los medios de comunicación, que son otra vía empleada por el pueblo para emitir sus quejas.

No se debe olvidar que el consumidor tiene derechos establecidos por las entidades pertenecientes al comercio minorista y pautados dentro de la Resolución No. 54, entre ellos satisfacer sus necesidades con un adecuado y oportuno abastecimiento de bienes de primera necesidad, con especial atención a los grupos vulnerables; contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados cuando corresponda, además de disponer de vías y mecanismos para tramitar cualquier insatisfacción, reclamación, conflictos entre consumidores y proveedores por daños, tanto por la vía administrativa como judicial; y que se le dispense un trato amable, transparente, no discriminatorio ni abusivo en relación con las condiciones de calidad, cantidad, precio, peso, volumen y medida de

los productos de cualquier naturaleza que se adquieran.

De igual modo, debe recibir la factura o comprobante de venta, así como la entrega completa del vuelto, incluyendo la moneda fraccionaria; comprobar el peso del producto adquirido en el área destinada al respecto y que se muestren en un lugar visible los precios de los productos y servicios.

Resulta pertinente y urgente que las personas se sientan protegidas ante el actuar negligente de una administración y sean remunerados por los daños infligidos.

A los problemas objetivos derivados del bloqueo, a la improductividad empresarial y la desidia de muchos se unen factores que dependen de decisiones humanas, que a la vista de todos violan leyes y resoluciones en detrimento de los consumidores, a veces con poco en el bolsillo, pero mucho que decir en materia de agravios en mostradores y tarimas.



La televisión mantiene programas en formol

Hay programas en la televisión cubana que son puramente caritativos: están allí, en la parrilla, para que la mujer trabajadora que llega a casa a las mil y quinientas y come frente a la pantalla con el plato en la mano, tenga el tiempo necesario para fregar y darse una ducha entre la telenovela de turno y la película o la serie que pasan una hora más tarde, si esa noche tiene corriente, por supuesto.

En la categoría de “programas humanitarios”, a la que no se le ha hecho justicia suficiente, clasifica, por ejemplo, Cuando una mujer, cuya música de presentación suelo

escuchar de lejos, con el chorro de la ducha cayéndome sobre la espalda, y a seguidas, la frase que cualquiera pudiera recitar tan de memoria como la recita la conductora: “Hola, soy Tamara Castellanos, agradeciéndoles estos minutos de su tiempo para juntos dialogar”.

Después viene el dramatizado que plantea la situación, el collage de opiniones tomadas al azar con una cámara que pareciera estar fija en La Rampa, el desenlace con la moraleja explícita y, para rematar, el inamovible parlamento: “Recuerde que somos su programa Cuando una mujer, un espacio para meditar. Nosotros

solo le proponemos, el camino a transitar, ese lo escoge usted”.

Nadie duda que el espacio cumple un rol imprescindible, que mucho ha contribuido a visibilizar los conflictos de la mujer en una sociedad machista como la nuestra; ahora, también está claro que pudiera actualizarse, ensayar otras fórmulas, introducir algunos cambios, por leves que sean, para demostrar que lo útil no está reñido con lo agradable.

El consejo de “cambiar todo lo que deba ser cambiado” se le aplica igualmente a Vale la pena, esa especie de sesión psicológica televisiva que, salvo algún

que otro retoque en las imágenes de inicio y cierre, luce como hace décadas, cuando Manuel Calviño entró por primera vez en nuestros hogares para evitar que el período especial nos agobiara demasiado.

Aquel propósito —librarnos del agobio— no lo consiguió entonces ni lo va a conseguir ahora, pero en tantos años de consultas en pantalla Calviño nos ha venido convenciendo de la importancia de la comunicación, el consenso, la empatía, la participación... con argumentos tan sólidos que a veces me pregunto si todos ven el espacio y para cuándo surti-



Gisselle Morales Rodríguez

rán efecto sus exhortaciones en abstracto.

Vale la pena, Cuando una mujer, De la gran escena, Mundo mágico... Ojalá fueran solo esos los programas que la televisión cubana mantiene conservados en formol.