

En tiempos de Ordenamiento, ¿qué sucede con la protección al consumidor?

El nuevo escenario que vive Cuba a partir de la Tarea Ordenamiento y las transformaciones que ha implicado este proceso no solo desde la eliminación de la dualidad monetaria o la aplicación de una reforma salarial, sino también a lo interno de las estructuras financieras del país y el llamado a ser más eficientes, han tenido, consecuentemente, un impacto en el orden social

El nuevo escenario que vive Cuba a partir de la Tarea Ordenamiento y las transformaciones que ha implicado este proceso no solo desde la eliminación de la dualidad monetaria o la aplicación de una reforma salarial, sino también a lo interno de las estructuras financieras del país y el llamado a ser más eficientes, han tenido, consecuentemente, un impacto en el orden social.

Algunas figuras económicas –tanto estatales como del sector cuentapropista– tratando de alcanzar esa productividad o mayores ingresos, han caído en la trampa de hacer «lo más fácil»: subir precios a productos y servicios y, con ello, solapar sus ineficiencias a costa del bolsillo de otros.

Si a estas «alteraciones» en las tarifas, incluimos otros problemas que no son cosa nueva, como la siempre cuestionable balanza precio-calidad; la falta de información en cuanto a los artículos que se ofertan; ocultamiento de mercancías; y ventas de productos con alteración en el pesaje, pudiéramos pensar que el consumidor las tiene todas para perder, que no le queda otra opción que resignarse y dejar que la apatía y las ilegalidades sean la moneda de cambio, cada vez que acude a algún establecimiento.

Pero no. En estos casos, el verdadero error está en quedarse callado, conforme con el maltrato y lo ilícito.

En nuestro país existe un amparo legal, establecido en la Resolución 54/2018, que define los principios de la protección al consumidor, relacionados con la inviolabilidad de estos derechos.

Si bien es cierto que las entidades que deben dar respuesta a las denuncias no siempre cumplen con los plazos establecidos para ello, o que las investigaciones, tras las quejas no son todo lo rigurosas que se precisan y se burocratizan los procesos, sería injusto echar a todos en el mismo saco de

ineficiencias acumuladas, cuando las cifras hablan del trabajo que desarrollan actualmente las direcciones estatales de Comercio.

Entre el mes de enero y febrero, por ejemplo, fueron visitados más de 390 establecimientos, tanto del comercio y la gastronomía, como mercados agropecuarios, unidades de las cadenas de tiendas, Sistema de Atención a la Familia y otros, detalló a *Granma*, Yalina Garbey Rivera, directora de Protección al Consumidor.

Como resultado de esa comprobación en diferentes municipios del país, agregó, se detectaron, aproximadamente, 420 deficiencias y se aplicaron 56 contravenciones.

Tales deficiencias se corresponden, principalmente, con incumplimientos de horarios de servicio; la no permanencia del administrador en el establecimiento; pizarras informativas desactualizadas; problemas en el fondo para cambio; irregularidades con los precios de las ofertas; falta de calidad de los productos en unidades gastronómicas, y la negación de uso de las formas de pago electrónico instalados, entre otras, precisó.

Al decir de la directiva, muchos de los planteamientos que se canalizan están relacionados con las modificaciones que sufrieron algunos servicios –y también los costos de estos–, como resultado de la unificación monetaria y cambiaria.

Por otra parte, las unidades no siempre informan, de manera oportuna, la actualización de sus ofertas a la población, lo que ha traído aparejado inconformidades y confusiones innecesarias, afirmó.

«También hay otros casos que sí constituyen denuncias directas por violaciones de precios y la venta de productos sin calidad, lo cual ha conllevado a la aplicación del Decreto No.30, que establece multas entre 5 000 y 15 000 pesos».

Según Garbey Rivera, cuando se recibe una queja por mala calidad en el servicio o por presuntas violaciones de precios, especialistas de Protección al Consumidor, de conjunto con otros directivos del territorio y los órganos de inspección, acuden al lugar de la denuncia y realizan las comprobaciones

pertinentes. «Este trabajo ha derivado, también, en cierre de establecimientos y en adopción de medidas disciplinarias».

Se han reforzado las vías de comunicación, y estamos pendientes de las opiniones, publicadas en las redes sociales, en la plataforma Bienestar y los principales medios de prensa, además de las quejas que nos llegan a través de la línea telefónica única 80022624, que se mantiene funcionando las 24 horas del día, aseveró.

En tiempos de ordenamiento, hacer valer los derechos del consumidor debe ser, más que nunca, una prioridad, y lo desplegado durante estos primeros meses muestra que el país, y sus organismos, no se han quedado de brazos cruzados ante la indolencia y el mal servicio.

No obstante, una labor tan sensible como esta siempre tiene que ser perfectible y hacerse acompañar de acciones precisas, sin letanías o contemplaciones, pues todavía queda mucho por emprender si realmente queremos dar al traste con ese sentimiento de desprotección, que en ocasiones sienten los consumidores; sobre todo, cuando tienen que enfrentarse a precios abusivos, venta de productos con afectaciones en la calidad, y también a la insensibilidad e inercia que, no pocas veces, muestran quienes deben servir detrás del mostrador.

(Tomado de Granma)