



Reconoce Artex e indemniza

Publicado: Sábado 13 enero 2007 | 02:53:52 am.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

El pasado 8 de diciembre, y con el título Un bolso de preocupaciones, esta columna reflejó la denuncia de Rafael Martínez Quintana, vecino de la localidad habanera de Batabanó, acerca de la desagradable experiencia que tuvo junto a su esposa en la tienda Arte Habana, del bulevar de San Rafael, en la capital.

En síntesis, dejaron dos bolsos en el guardabolsos de la unidad comercial, para entrar en esta. Y cuando retornaron con las chapillas a recogerlos, uno de estos, que contenía varias mercancías, no estaba allí. El gerente general no se encontraba, por lo cual redactaron una carta y se la entregaron al subgerente para que, a su vez, se la entregara al primero.

Se quedaron con una copia de la misiva, y al otro día se comunicaron telefónicamente con el gerente general. Lo insólito fue que este les respondió, de una manera mecánica y fría, que no tenía los mecanismos para darle solución a ese problema. Sencillamente los instó a que hicieran una demanda judicial a la entidad.

Muy molesto, Rafael consideró que ese no era el tratamiento idóneo ni profesional. Sí tenían que existir los mecanismos, pues, a su entender, eran muy engorrosos y dilatados todos los trámites judiciales para demandar a la entidad. Y alertaba para que su historia sirviera de lección y no se repitiera.

Ahora responde Yusimit Casaña de la Cruz, gerente de Comercio Nacional de Artex S.A., entidad a la cual pertenece la tienda Arte Habana. La directiva refiere que las investigaciones realizadas a propósito, incluida la visita al matrimonio afectado, arrojaron un análisis crítico del proceder de la dirección de la tienda, a la cual se le orientó reevaluar la respuesta al cliente.

«El análisis —señala— reveló que existió negligencia por parte de las trabajadoras a cargo de la custodia de objetos en el guardabolsos». En consecuencia, se determinó indemnizar al afectado por valor de 97 CUC, cifra en que se tasaron los objetos extraviados, algunos de los cuales no se comercializan en Cuba.

También se acordó exigir responsabilidad material a las dos trabajadoras del guardabolsos por el daño causado a la empresa, además de aplicarles una medida disciplinaria de suspensión del vínculo laboral por 30 días. Y se adoptaron pasos adicionales en cuanto al control y seguridad del guardabolsos, asegura Yusimit Casaña.

Se realizó un análisis profundo de la situación en el Consejo de Dirección de la tienda Arte Habana. Allí, «su gerente general reconoció autocriticamente las insuficiencias en el tratamiento inicialmente dado al cliente, lo cual es lamentable en un cuadro de larga y fructífera trayectoria en la cultura, que ha realizado un esfuerzo muy meritorio en el lugar y ha logrado el reconocimiento del mismo como un centro cultural insignia en nuestra empresa, condición que no puede perder ante los clientes que nos visitan, por lo que fue duramente criticado ante su colectivo».

En cuanto a los 400 pesos en moneda nacional que el reclamante manifiesta haber perdido junto a los demás objetos, aclara que no se indemnizaron, pues es una norma nacional e internacional que no se dejen valores o dinero en un guardabolsos. Y ello se encuentra advertido y visible para todos los clientes.

La Gerente de Artex S.A. lamenta hechos como este, que afectan al cliente, pues empañan el buen trabajo de un colectivo de excelente calidad humana, que trabaja por brindar a la población una oferta cultural y una atención esmerada. Y se disculpa públicamente con los afectados por la demora en brindar una respuesta efectiva.

Agradezco la respuesta. Complace la reacción autocrítica de la entidad, el tratamiento dado a los perjudicados clientes y las medidas tomadas para que ello no se repita. Un sitio de tan buen gusto y profesionalidad, que ha hecho de la comercialización un enriquecimiento espiritual, no puede permitirse nunca más un episodio tan lamentable como el que sufrieron Rafael y su esposa. Guardabolsos, no pierdebolsos.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2007-01-13/reconoce-artex-e-indemniza>