



¿Prosa crítica o papel de desecho?

La Resolución No.54/2018 sobre la protección al consumidor no ofrece referencias explícitas en torno al Libro de quejas y sugerencias, cuando este ha de legitimarse cada día más como instrumento para medir la calidad de algunas ofertas y servicios. Sobre el uso de esta herramienta a favor de los derechos del cliente investigó **JR**

Publicado: Martes 19 junio 2018 | 07:56:22 pm.

Publicado por: Laura Brunet Portela

Cienfuegos.—El camino hacia la implementación certera y eficaz de la protección al consumidor en Cuba es angosto. Tras muchos años regida por planteamientos dispersos, la Resolución No. 54 del 2018, del Ministerio del Comercio Interior (Mincin) —vigente desde inicios de junio—, resguarda a los usuarios frente a las constantes vejaciones de sus derechos.

La extensa lista de faltas en la atención a quienes reciben un servicio transita desde el maltrato, hasta el desabastecimiento y las artimañas para sacar ventaja con lo ajeno. Aunque la norma rectora del Mincin deja bien explícitos deberes y derechos, el respeto a sus directrices depende, en gran medida, de la aplicación consciente por parte de las administraciones. Pero no todo puede quedar del otro lado del mostrador, así lo considera el cienfueguero Yandriel González. «No hay una cultura de vender y tampoco de comprar a la hora de reclamar nuestros derechos. Falta mucho en ese sentido y hacia allí tiene que estar dirigida la atención a esta problemática».

La Resolución No. 54/2018 parte del presupuesto de que los clientes desempeñen en un rol activo en la exigencia de lo que les corresponde, sobre la base del mismo buen

trato que demandan. Exhorta a «realizar una valoración justa y objetiva sobre sus relaciones de consumo» y a «ejercer el derecho a defenderse ante cualquier insatisfacción». El documento establece las instancias a las que acuden los consumidores para presentar sus reclamaciones, tanto para el sistema estatal, como el privado. Mas, muchas veces los propios compradores desisten de la manifestación oportuna de sus criterios porque desconfían del proceso de seguimiento o desconocen los canales de reclamación. Así le ocurre a Miriam Santander, quien declara que «cuando no me hacen las cosas como son ahí mismo planto. Le llamo al administrador y hay que rendirme cuentas. Ahora, eso sí, de ahí pa'llá yo no sé qué hay que hacer».

Todavía muchos apelan a plasmar sus inquietudes en el tan llevado y traído Libro de quejas y sugerencias, también conocido como Libro del consumidor o del cliente. Sobre este particular, la Resolución No. 54/2018 no presenta ideas específicas, ni tampoco prescribe su uso, dirigido a la «prevención y mejora continua» de los servicios, uno de los principios de protección al consumidor enumerado en su apartado quinto.

La obligatoriedad de poseer un Libro de quejas y sugerencias fue una de esas indicaciones que quedó en normas dispersas, aunque hasta hoy figura entre los instrumentos de control en las inspecciones. Especialistas de la Dirección Estatal de Comercio (DEC), en Cienfuegos, lo consideran «un arma fundamental», porque «un buen administrativo parte de él para evaluar el servicio que presta a su pueblo».

En la búsqueda documental entre tantas resoluciones emitidas por el Mincin, la primera referencia aparece en la No. 152 del 2003, que plantea la responsabilidad de jefes y administraciones de «chequear personalmente el Libro de Protección al consumidor, firmando debajo de cada queja escrita, como constancia de haberla leído,

llevando además el control de las soluciones o trámites dados a cada una».

Varios directivos de unidades pertenecientes al Grupo Empresarial de Comercio y Gastronomía en Cienfuegos confirmaron la revisión diaria, el debate en los círculos de calidad y el seguimiento de cada inquietud. Sin embargo, Onélida Medina González, especialista de Protección al consumidor de la DEC, asegura que en la provincia «hay unidades en que está foliado y acuñado y no tienen ni una sola queja o satisfacción. En la gran mayoría no se utiliza».

Así se constató en visitas a Mercados Ideales, Industriales y bodegas donde, en los casos más afortunados, el libro forma parte de un área de protección al consumidor donde permanece en desuso, maltrecho y sucio. Mientras, en otros como el Mercado Ideal Complejo La Princesa, los tres ejemplares que decían poseer descansaban sobre el buró de la administradora sin que esta advirtiera su presencia. La última queja correspondía al 11 de mayo y permanecía sin respuesta. En la búsqueda de los cuadernos, las dependientas del lugar mostraron cuanto papel vivía bajo el mostrador —aunque el documento debe ser de fácil acceso para el consumidor—, evidencia de que el libro y ellas no habían sido presentados.

«Aquí diariamente se revisa para ver si hay nuevos planteamientos —explica Galina Morales Pérez, administradora del Complejo— porque a veces los clientes tienen sugerencias o dudas sobre el servicio o la mercancía. Entonces —reitera— diariamente se revisa».

«Casi siempre el que escribe es el que pone algo bueno, porque el que no se siente satisfecho busca al administrador», dice Odalys Castellón Díaz, administradora del Mercado Industrial El Palo Gordo, donde la mayoría de los planteamientos elogian la labor, pero cuando se trata de problemas, «muchos buscan al jefe y otros viran la espalda y se van hablando todo lo que quieren, comúnmente de cosas que tienen

solución dentro de la propia unidad, que no debe ser».

La cafetería Venecia, también conocida como la Hamburguesera del Bulevar San Fernando, tiene criterios reincidentes en su Libro de quejas y sugerencias, sin muestra de haber sido chequeados alguna vez. Desde el 4 de febrero los clientes se quejan de las demoras para atender los pedidos, las carnes como témpanos de hielo y la carencia de vasos. El último de estos llamados de atención, escrito tres meses después, el pasado 10 de mayo, resume, otra vez, que «el servicio es lento porque las hamburguesas están congeladas. No hay refresco porque no hay vasos». Teresa Madrigal Alborde, administradora de la entidad, declara que prefiere el mano a mano con los consumidores porque es «más importante que se acerquen siempre para contestarles rápido». Parece que allí abundan las respuestas, pero no las soluciones.

«En el libro está la fotografía de un establecimiento, cómo funciona, si tiene alguna deficiencia, si puede ser superada. Los días se parecen, pero son diferentes, así que el libro tiene que ser material de consulta diaria. Así está establecido», apunta Jorge Montes-Bravo Jiménez, especialista de Protección al consumidor de la DEC.

La Dirección Integral de Supervisión y Control (DISC) ha impuesto más de 2 690 multas por violaciones a la protección al consumidor, en el primer cuatrimestre del 2018. La cifra supera los registros de igual periodo en el año anterior, pero no pone coto a los quebrantamientos en la comercialización, hasta que el propio cliente sea responsable y consciente de reivindicar sus derechos. «Muchas veces, durante una inspección le hemos solicitado a un cliente que nos muestre la mercancía para comprobar lo expendido y se niega. Tolerancia injustificada con los infractores», señala Paulino Pablo Díaz Santillán, director provincial de este organismo.

Ante tales violaciones se ha indicado que se sancione a los administrativos y dependientes responsables. Al cierre de 2017 se habían aplicado más de 3 800

medidas administrativas, amonestaciones, descuentos salariales, afectaciones a la estimulación y en menor medida separaciones del cargo; con el cumplimiento del 95 por ciento de las medidas solicitadas por la DISC. Pero no en pocas ocasiones, tras la aplicación de una multa, se comprobó que el mismo problema persistía.

«La rebaja de los productos por próximo vencimiento es un rollo —cuenta la cliente cienfueguera Caridad González—, los ves que apenas quedan unos días para su caducidad y siguen con los mismos precios altísimos. ¿Y a quién se le reclama eso?».

El desabastecimiento también destaca entre las violaciones más complejas a la protección al consumidor, porque erradicarla depende de la gestión de muchos. «No tenemos la culpa de que los proveedores no nos abastezcan, que incumplan con las entregas acordadas, con las fechas. Este año ha sido fatal, empezamos muy mal. Lo único bastante estable ha sido el aseo, pero no hemos tenido nada de confecciones, ajuares, ferretería, calzado, y la gente se queja», señala la directiva de El Palo Gordo.

En Cuba se han convertido en algo natural los malos tratos, la desidia a la hora de ofrecer un servicio y la pereza y desinterés por amonestar nosotros mismos lo mal hecho. «A veces llegamos y está la misma persona con las mismas violaciones. Eso no puede suceder. No es que queramos que se cambie a la gente ipso facto, pero donde se detecte una violación grave, in fraganti, tiene que haber una respuesta administrativa fuerte contra quien quebranta lo establecido en el servicio al pueblo», explica Díaz Santillán.

«Puede ser que los consumidores no tengan confianza en lo que se escribe en el libro, o en lo que sucede después. Pero el administrador, los dependientes, aun cuando las personas no tengan la intención de usarlo, deben insistir para saber cómo están trabajando. Porque si no se hace una encuesta y el libro permanece en blanco nos creemos que estamos bien, y no es así», apunta Medina González.

EXIGENCIAS SOBRE EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- Mantenerlo en buen estado.
- Tener todas las hojas foliadas para que no sea adulterado.
- Colocarlo en un lugar visible al alcance del consumidor.
- Revisarlo diariamente en los círculos de calidad.
- El administrador, como máximo responsable de la protección al consumidor en una unidad, debe dar respuesta inmediata a cualquier planteamiento en el propio libro.
- En caso de que los datos del cliente aparezcan registrados, la máxima dirección de la unidad tiene la obligación de hacer llegar la respuesta por escrito, verbal, por teléfono, o visitarlo.

<http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2018-06-19/prosa-critica-o-papel-de-desecho>