



# Tengo menudo

**Publicado: Martes 31 julio 2012 | 09:39:35 pm.**

**Publicado por: Juventud Rebelde**

Sé de una amiga —mejor, muchas amigas— que no recibieron los 25 centavos de vuelto de su compra en la bodega y, ante la queja, nadie les hizo caso. También de dependientes que se enojan cuando alguien les exige su derecho a recibir vuelto —por pequeña que sea su cuantía—, y hasta lo califican de ridiculez.

Conozco a una profesora que dejó de adquirir un medicamento por no existir cambio para 50 pesos, y también de un joven que tuvo que regresar a su casa en busca de un billete de menor rango para comprar. En ambos casos tropezaron con esta respuesta: «no tenemos cambio» o «no tenemos menudo».

La expresión se ha popularizado sobre todo entre dependientes de centros expendedores de productos y servicios en moneda nacional. Por anécdotas familiares sé que este problema es de antaño y cualquiera pensaría que surgió con el hombre, pero en los últimos años ha regresado con más frecuencia a nuestra cotidianidad.

En tiendas, cafeterías, restaurantes, oficinas del gas... el rompecabezas del menudo halló una especie de boleto al paraíso, rindiendo de paso la voluntad de no pocos, que optaron por no reclamar. Ese agotamiento lo conocen bien ciertos pillos, que apuestan a que la falta de tiempo o la presunción de que se trata de poco dinero hagan su parte y convenzan al cliente de no exigir lo que le corresponde.

La falta de menudo también puede ponernos zancadillas en otros escenarios, pero adquiere tonos más preocupantes cuando se produce —como en los casos mencionados— ante el mostrador de una entidad pública, donde todo está concebido y organizado para consagrar el derecho del cliente (aunque no siempre ocurra de ese modo). En la figura del administrador encarna, como en ninguna otra, la voluntad de respetar y servir al usuario, pero cuánto daño hace que este directivo atienda malhumorado a quien le reclama por este hecho, o simplemente repita que no tienen menudo, haciéndose —quíralo o no— partícipe del engaño y la apropiación de un dinero que no le pertenece.

Por cualquier costado por donde miremos este conflicto, la vida nos dice que una respuesta así es injustificable.

¿Se puede producir un bien sin arreglo a una planificación, y a condiciones esenciales que garanticen que el acto de crear se lleve a vías de hecho? ¿Cómo se puede comercializar sin el efectivo necesario para devolver cambio y satisfacer al cliente, de quien siempre se dijo que tiene la razón?

Los productos tienen un precio que debemos respetar, pero esa responsabilidad social atañe, en primer lugar, a quienes reciben un salario por venderlos. Años atrás, en la sección Acuse de Recibo, un lector sugería: si cada vez que en un comercio no hay menudo pudiera denunciarse a una instancia inmediata, se comprobara y se multara al administrador o a los trabajadores de su bolsillo, otro gallo cantaría...

En esa misma sección, autoridades bancarias han esclarecido que no hay escasez de moneda fraccionaria, de ahí que la alegada falta de cambio no es más que un modo de encubrir otras deficiencias. Las entidades del comercio o los servicios tienen el deber de cambiar billetes por moneda fraccionaria. Al no hacerlo de manera sistemática, ello es aprovechado por quienes crean artificialmente «la crisis del menudo»...

¿Dije que este problema parecía haber surgido con el hombre...? Tal vez, pero ello no quiere decir que sea imposible limitar sus expresiones. Que los administrativos del comercio y los servicios cumplan su obligación de garantizar el menudo, es un formidable comienzo, pero habrá que insistir en que el consumidor tiene derecho a recibir un servicio bueno y transparente —además del deber de reclamarlo con energía cuando no se le garantice— y ese precepto ha de guiar los desvelos de todos.

<http://www.juventudrebelde.cu/opinion/2012-07-31/tengo-menudo>

**Juventud Rebelde** | Diario de la juventud cubana  
Copyright © 2017 Juventud Rebelde