



Dayamis Sotolongo Rojas

Si Sergio A. Marín Barroso hubiese llegado antes, quizás en el Mercadito de Agramonte habría encontrado un dependiente que le despachara el alcohol y el keroseno y no tantas negativas como le vendieron por plan jaba. Tendría que haber sido antes de las cuatro de la tarde, porque ya a esa hora la puerta del establecimiento donde se expenden tales combustibles estaba cerrada y los vendedores del Mercadito no podían caminar hasta allá.

“No había dependiente —relata Marín Barroso en misiva a *Escambray*—, por lo que me fui al mercado. Ahí me dirigí a uno de los dos dependientes que atendían a una cola de cuatro personas y a alguien que, recostado al mostrador, esperaba. El de mayor edad y jerarquía me dijo que no podía ir a despachar a un solo cliente; le expliqué que éramos tres: un compañero que me acompañó, un muchacho joven, casi de Secundaria por la edad que representaba y yo, y volvió a responder que no podía, que fuera el jueves o el viernes porque estaba despachando mandados de cuota, o que esperara a que terminara de vender estos abastecimientos a una cola que ya marcaba mayor número a medida

que se extendía el diálogo”.

Y puertas cerradas también en el bloque Serafín Sánchez, al cual pertenece el citado mercado, hasta donde pedaleó; y nadie para escuchar los reclamos y mucho menos para dar respuestas. Tales estampas serán historia, dicen. A partir de unos días, en este junio tan próximo, cuando la recién aprobada Resolución No. 54 del 2018, del Ministerio de Comercio Interior (Mincin) y publicada el 4 de mayo en la *Gaceta Oficial*, salga de las oficinas y comience a andar en las distintas instalaciones donde se brinda cualquier servicio los consumidores tendrán derechos no solo en papeles.

Sí, porque tal norma —que aún le falta mucho para convertirse en ley— al menos tiene el acierto de dejar escritos los derechos que tienen los clientes, los deberes y hasta las instancias a las que dirigirse en caso de cualquier maltrato, ya sea en un establecimiento estatal o por cuenta propia.

Es un oasis en medio del desierto de insatisfacciones que suele rodearnos. Lo más trascendente, quizás, es que la Resolución viene a subsanar una orfandad legal que desamparaba, a veces, a quienes nos poníamos del otro lado de la tablilla. Porque la única Ley de protección al consumidor databa de 1960, cuando ni se soñaba con dar pollo por pescado y, aunque han existido otras disposiciones menos caducas para que el ciudadano

no quede desarmado —léase los *Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución*— ninguna ha logrado desterrar, como mínimo, una mueca en la prestación de servicio alguno.

La nueva regla, por su parte, dicta que los clientes puedan adquirir productos y servicios con una adecuada relación calidad-cantidad-precios; que satisfagan sus necesidades con un apropiado y oportuno abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad; que puedan comprobar el peso de lo que compran; que se muestre en un lugar visible el costo de los productos y servicios ofertados; que se les dispense un trato amable; que dispongan de los mecanismos y vías para quejarse...

Mas, no todo es barrer para adentro como la guataca. También deberán cumplir ciertas reglas: realizar una valoración justa y objetiva sobre sus relaciones de consumo, conocer las características de los productos antes de efectuar la compra, quejarse de manera respetuosa, cumplir con las normas de conducta y de cuidado de la propiedad social de acuerdo con los requisitos exigidos donde adquiere el producto...

En la desleal relación cliente-vendedor pesan más los timos que los aplausos. No lo digo yo, que puedo parcializarme por doliente también; lo reconocen las propias autoridades del Mincin, pues en días pasados Yalina Garbey Rivera, al frente de la Dirección de Protección al Consumidor de esa entidad, declaraba en *Granma*

que mensualmente su ministerio tramita entre 70 y 80 quejas, de las cuales el 60 por ciento tiene que ver con insatisfacciones ya sea por algún producto o servicio.

Sancti Spiritus no es otra isla. Según fuentes del Grupo de Comercio del territorio, en lo que va de año 25 espirituanos se han atendido a ese nivel; de ellos 13 han sido por quejas, debido a la falta de calidad de los productos fundamentalmente; y el resto han sido reclamaciones. O los libros de quejas y sugerencias están en blanco o se revisan esporádicamente o las personas están muy agradecidas con los servicios que reciben o la mayoría de las inquietudes se resuelve en los propios establecimientos.

Quiero creer que falta muy poco para que los anaqueles se surtan y no de los mismos pomos repetidos —porque buscar un tubo de pasta y no hallarlo eso también molesta—, que será natural que la mercancía te la echen en una jaba y que no haya que rogar por la bolsa, que el kilo tendrá vuelto, que la carne de puerco costará 25 pesos en la tablilla y no 40, como se cotiza en el bolsillo, y que, al fin, será grato merendar sin esperas de más.

La satisfacción del cliente no se gana con unas cuantas especificidades rubricadas en un papel, sino —y tampoco descubrió el agua tibia— con un trato decente siempre o con una sonrisa, al menos. Ojalá después de junio prevalezcan las gratitudes y se logre pasar, definitivamente, del dicho al hecho.



## El ying y el yang de la merienda escolar

En sus inicios la merienda escolar vino a ser como un alivio para aquellas familias que se encontraban fuera del hogar en la jornada laboral y no podían garantizar el almuerzo de los hijos incorporados a la Enseñanza Secundaria. Fue entonces que se crearon condiciones para implementar, a partir del año 2000, la feliz idea del Comandante en Jefe Fidel Castro de entregar gratuitamente a los niños alimentos, elaborados con calidad, en el horario del mediodía para lograr que permanecieran en el centro durante la doble sesión de clases.

La merienda escolar atravesó por buenas y malas etapas que desencadenaron en una Resolución Ministerial, la 186/2014, a la cual le incorporaron adecuaciones más flexibles. A partir de ese momento surgen algunas variantes a nivel de país relacionadas con el horario: almuerzo dirigido a estudiantes y trabajadores, ir hasta sus casas, llevar el almuerzo a la escuela o consumir las ofertas que ofrece el programa.

*Escambray* se formula no pocas preguntas: ¿Quiénes consumen la merienda escolar? ¿Qué opinan los estudiantes de la misma? ¿Cuál es la oferta con mayor aceptación? ¿Cómo se elaboran los productos? ¿Llega la merienda con la calidad requerida y en tiempo a la escuela?

De la empacadora espirituana Roberto Quesada, responsable de elaborar casi todos los surtidos para este soporte alimenticio, salen jamonada, mortadella, fiambre,

frankfurt y butifarra escolar, a razón de 500 kilogramos diariamente, en dependencia del tipo que corresponda por balance nacional y una formulación que tiene incluida más del 50 por ciento de derivados cárnicos, solo que a partir de que se puso en práctica la citada resolución las cantidades disminuyeron a la tercera parte con solo 4 600 estudiantes de la provincia inscritos, cuando en sus inicios eran 15 000.

En la Escuela Secundaria Básica Urbana 23 de Diciembre, de la ciudad cabecera, la que más comensales tiene en el territorio (282 de los 763 matriculados) los alumnos dicen: “Yo almuerzo en la casa porque me gusta descansar un rato en ese horario”, explica Marian Yáñez, de séptimo grado. “Me la como porque no tengo otra opción”, alega Eduanis Sánchez, de noveno grado. “A veces no está buena; lo que más me gusta es la salchicha y el refresco”, explica Noelvis Castillo, de séptimo grado, en tanto Yuris Luis Castillo, de octavo, apunta que el yogur no siempre tiene buen sabor, hay días que está caliente, pero el pan está bueno.

Las encuestas abarcaron, también, a educandos de otros centros del territorio; en la Fermín Armas y la Ramón Leocadio Bonachea los criterios coinciden: “El pan viene mojado, el yogur necesita más dulce o el chorizo debe estar mejor cortado”.

Carlos Alberto Olaya, especialista principal de Gastronomía en el Grupo Empresarial de Comercio en Sancti Spiritus, reconoce que el programa de la merienda

escolar exige miradas renovadoras, a pesar de los esfuerzos gubernamentales por llevar a los estudiantes alimentos sanos y con un balance nutricional adecuado, sobre la base de productos que, aunque se entregan gratuitamente, tienen un costo estatal superior a los 3.00 pesos per cápita, pero no siempre logran complacer a los estudiantes, por lo que muchas raciones van a parar al medio de la calle, como pudo comprobar *Escambray*.

A las insatisfacciones enumeradas se unen otras como el gramaje por debajo del establecido en algunos surtidos, la llegada tardía del alimento en determinadas escuelas de la provincia o el rechazo a un mismo sabor de yogur.

“Existen en la provincia 10 centros de elaboración vinculados a la merienda escolar —reitera Olaya—, los que en su mayoría necesitan reparaciones, tenemos un programa de mantenimiento constructivo que comprende a muchos de estos, pero en lo que va de año no se ha ejecutado ninguna acción, a pesar de que para el primer trimestre contábamos con un presupuesto ascendente a 10 000 CUC y otra parte en moneda nacional”.

A ello se unen las carencias de equipos para el mantenimiento de frío, en lugar de neveras de congelación, la necesidad de adquirir nuevas freidoras, lasqueadoras, cuchillos panaderos y piezas para la reparación de medios de transporte, entre otros.

Al parecer, los reclamos estudiantiles no



Xiomara Alsina Martínez

están lejos de la realidad: las causas objetivas laceran el buen desempeño del programa, al punto de que Sancti Spiritus es la provincia que más bajas de consumidores tuvo cuando se implementaron las nuevas modalidades, al renunciar el 70 por ciento de los alumnos.

En los consejos de distribución el tema resulta recurrente, pues durante el presente curso escolar persisten las mismas irregularidades, de ahí que la propia dirección de Educación emitiera informes a su ministerio sobre las insatisfacciones.

¿Por qué no escuchar la opinión de los estudiantes si son ellos quienes deben consumir la merienda escolar? Por ejemplo, están aburridos del mismo yogur todos los días; sin embargo, el vitaminado hace más de dos años que no entra a la provincia, lo que pudiera gestionar el Combinado Lácteo.

Sin desestimar los esfuerzos del país para garantizar de lunes a viernes la merienda escolar, si a un producto le falta calidad o no tiene la presencia requerida, es por causas subjetivas que pueden quedar en el camino, pues mientras haya un solo alumno sujeto a este programa, hay que complacerlo.