

# TuEnvío: la manzana de la discordia

Esta semana un equipo de la prensa espirituana llegó invitado a la tienda virtual de la provincia para experimentar de primera mano las venturas y desventuras del comercio electrónico aquí

Mary Luz Borrego

Cada vez que Escambray aborda el tema de la tienda virtual de la Corporación Cimex en Sancti Spíritus se revuelve ese avispero que vive activado a diario en las redes sociales casi desde el inicio mismo de esta opción de compra: en los comentarios que sucedieron al material “TuEnvío en Sancti Spíritus, ¿por qué los módulos desaparecen en cuestión de segundos?”, se pueden leer opiniones frustrantes sobre la imposibilidad para ver las ofertas, abrir la página y la amarga realidad de que unos pocos afortunados compran 15 módulos mientras otros no alcanzan ninguno.

Hace apenas cinco semanas TuEnvío reabrió con la nueva modalidad de venta de combos para intentar superar múltiples cuestionamientos surgidos poco más allá de sus inicios, pero la mayoría de las conjeturas que precedieron esta nueva temporada se hicieron añicos contra otra desconcertante realidad: para cazar un módulo se necesita mejor puntería que la de un francotirador, porque desaparece en un pestañazo.

Bombardeada con absoluta crudeza cada día, la gerencia de Cimex en la provincia —contrario a su habitual ostracismo con respecto a la prensa— convocó a medios del territorio (*Centrovisión, Radio Sancti Spiritus, Radio Vitral* y este periódico) para que acudieran el pasado lunes a su tienda virtual, ubicada en las afueras de la ciudad espirituana, con el fin de apreciar de primera mano y en el propio campo de batalla esta especie de hora del cañonazo comercial.

## MÓDULOS INVISIBLES

Cerca de las nueve de la mañana, el equipo de prensa convergió en el pequeño local donde se gesta TuEnvío con el personal de Cimex encargado de activar la página a la hora justa: cuatro muchachas bastante jóvenes, más el informático y el director de la sucursal espirituana, Misael González, quien como preámbulo puso algunas cartas sobre la mesa.

“Estamos poniendo módulos todos los días. Tienen calidad, tratamos de que siempre tengan detergente, champú, acondicionador, aceite, tratamos de atender las necesidades de los clientes. La entrega a domicilio y en tienda ha mejorado, se han minimizado las devoluciones y los papeles. Pero todavía existen muchas insatisfacciones, a veces no hemos podido ponerlos a las nueve de la mañana por mantenimientos que se le dan a la página o por problemas que hemos tenido aquí. Los clientes también se quejan porque los módulos no se ven”.

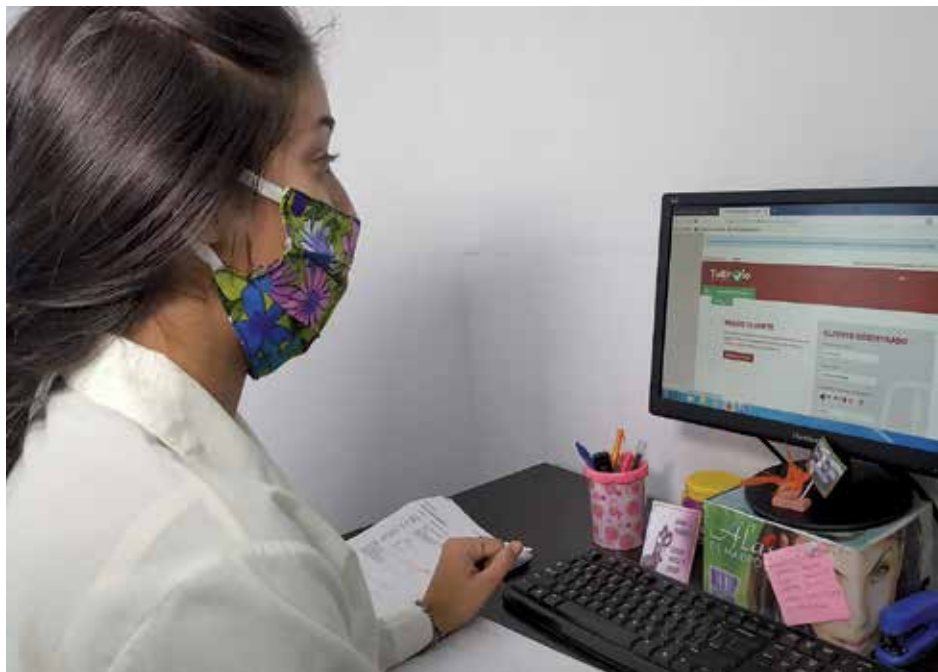
Y justo a las nueve el clic de la jefa comercial desata la ansiedad no solo allá afuera, sino también aquí dentro entre los colegas más avezados con la tecnología y las compras virtuales, pero ninguno resultó bendecido por la ruleta de la fortuna esta mañana y en apenas 5 minutos se esfumaron los 580 módulos.

**¿Cuál es el misterio para poder acceder si nosotros estamos aquí mismo y no logramos comprar?**

“Los usuarios están utilizando diferentes software para avisarse cuando los productos se ponen a la venta, pones 300 y duran pocos minutos. Todo es tan rápido que muchas veces ni aquí mismo podemos ver el producto. Con el tiempo se han creado formas de acceder a la página, han buscado herramientas, se avisan y mantienen una hipervigilancia constante”, argumenta David González, jefe de Informática de la sucursal.

**¿Entonces TuEnvío es un fantasma que casi nadie puede ver?,** inquiriere Escambray a Misael González.

“Es un fantasma porque hay mucha concurrencia de clientes en un mismo instante,



Acceder a la página de la tienda virtual a veces resulta difícil. /Fotos: Yoan Pérez

hay personas con mejor equipamiento que otras y tienen más ventajas, mejor accesibilidad a los datos y demás. Algunos logran verlos porque los están comprando”.

Sin desconfianzas, pero con olfato de perro viejo, el periódico dejó activados a dos clientes habituales de esta opción y poder conocer la realidad de esta demostración puertales afueras, en la calle misma.

Pero a las 9:26 a.m. entró al móvil este mensaje lapidario: “Tenemos abiertas las dos PC, la aplicación y dos navegadores a nuestro servicio, vemos los módulos en la aplicación y no hay Dios que los compre. Dile a Cimex que ya no tienen mi voto”.

La Peña improvisada de los reporteros con los anfitriones no se hizo esperar con las más diversas teorías: desde que ahora el problema no es que te bajen la mercancía del carrito, sino que los módulos se volvieron invisibles; las posibilidades de jaqueo o fraude informático; y las habilidades de usuarios de Telegram o de otras agrupaciones, con sistemas de aviso muy eficaces; hasta las bondades de la aplicación Comprando en Cuba, que da ventaja en esta competencia; los misterios de la suerte; y hasta el criollo refrán de que quizá la constancia de la cachimba es la que tumba no ya la bamba, sino los módulos.

## COMPRAR: ¿MISIÓN IMPOSIBLE?

En una esquina del cuadrilátero, en medio de esta bataola de especulaciones, la avezada reportera Elsa Ramos mantiene un criterio inamovible cuando dice y repite que



Los clientes destacan la calidad de los combos que se venden en Sancti Spíritus.

**porque en la práctica algunos clientes compran diariamente?**

“Hasta este momento la regulación es que sea una compra diaria por cliente, pero intercambiamos diariamente con la dirección nacional de Cimex, se están haciendo algunas valoraciones, ya hemos resuelto algunos problemas”.

**En las redes sociales algunos aseguran que ustedes bloquean cuentas, favorecen a sus allegados, ¿puede afirmar categóricamente que sus trabajadores no caen en esa tentación?**

“Los trabajadores de la tienda virtual tienen las mismas posibilidades que usted o las demás personas, no pueden comprar si no es por TuEnvío. Hoy pudieron ver que las compañeras de aquí no lograron ni ver los módulos. A veces intentan comprar y no pueden, otras lo han logrado porque han tenido la habilidad, pero aquí no tenemos nada especial, es el mismo mecanismo”.

**¿Tampoco existen trampas informáticas que les garanticen prioridad?**

“Le garantizo que no hay trampas informáticas, nosotros no manejamos las bases de datos, no tenemos acceso a ellas, cuando tenemos un problema tenemos que llamar a Datacimex para que lo resuelva. Este servicio es muy beneficioso, queremos que estas compras sean fructíferas, queremos acabar las colas, que esto funcione bien, que las personas se sientan bien. Es doloroso para nosotros recibir acusaciones, no estamos para hacer trampas. Hemos tenido problemas, pero el mecanismo se ha ido engrasando y seguimos trabajando para que sea mejor”.

Afuera, en otra área de la tienda virtual, donde se recogen los succulentos módulos mientras bien cerca preparan otros, los clientes bendecidos por la estrella de TuEnvío confirman satisfacciones e insatisfacciones: “Es bastante difícil conectarse a la tienda por datos móviles —comenta un joven—, estoy trabajando, después que son combos he hecho esta sola compra que tiene muy buena calidad y me quita un poco de colas de arriba. Pero a las nueve de la mañana no hay quien entre a la página, se pone inestable, logras ver la mercancía, pero no te la deja añadir”.

Escambray sigue sin subirse al carrito de TuEnvío. Las compras online en Sancti Spíritus se han convertido en una especie de manzana de la discordia. Unos la saborean encantados y otros se quedan, sencillamente, con la boca hecha agua.



Misael González sostiene que se ponen entre 500 y 1 000 módulos diariamente.