

Mis derechos, ¿cómo los defiende?



Ana Martha Panadés Rodríguez

Lo mismo en la bodega, en la casilla o en un punto de venta de la agricultura urbana, cuántas veces nos sentimos estafados por el peso o la calidad de la mercancía que compramos casi siempre a precios para desfondar el bolsillo.

O entramos a una tienda recaudadora de divisas y la apatía de la dependiente nos paraliza, mientras en un restaurante la descortesía y en ocasiones el maltrato de los gastronómicos mata hasta las ganas de celebrar... En estas y otras circunstancias muchos consumidores se sienten desprotegidos, no reclaman ni hacen valer sus derechos.

En algunos casos por desconocimiento de las herramientas jurídicas que protegen a los clientes ante este tipo de situaciones; en otros, porque persisten dudas en cuanto a la efectividad de las mismas y prefieren ahorrar tiempo y desgaste en su justa demanda.

En esa suerte de círculo vicioso no solo se rompe el ciclo natural de la dinámica económica de producción, distribución, cambio y consumo, sino que, además, pierden credibilidad las políticas estructuradas en el país con tales propósitos; léanse la Resolución 54 y la Instrucción 5, ambas del Ministerio del Comercio Interior (Mincin) y que protegen a los consumidores cubanos.

La primera establece, entre otros asuntos, "el derecho de los clientes a contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda". Sin embargo, poco tiempo después de su entrada en vigor se comprobó cierta incoherencia en el momento de aplicar la normativa.

De ahí que la Instrucción No. 5 llene algunos de los vacíos legales de su antecesora, al regular las formas de compensación al consumidor y los tiempos de garantía de los productos y servicios gastronómicos, personales, técnicos, comerciales, de alojamiento y la venta de mercancías en la red minorista, tanto estatales como no estatales.

Distantes aún de una Ley de Protección al Consumidor, ambas regulaciones se complementan e intentan equiparar la balanza cuando los derechos de las personas se violan en las narices nuestras y de quienes conocen las disposiciones, pero prefieren ignorarlas o pasan por encima de ellas.

Hablamos, por ejemplo, de la mala calidad con que se comercializan en ocasiones el yogur y la leche para los niños y las dietas médicas, la forma en que se transportan determinados productos, la higiene de algunas carnicerías, las tarifas abusivas de vendedores particulares y establecimientos estatales, de quienes desvían las mercancías hacia otros destinos de manera ilícita, los que comercian con productos de dudosa procedencia, aquellos que ofrecen una mala respuesta o maltratan al público...

Independientemente de la escasez de productos y servicios debido a la situación económica y financiera que atraviesa el país, no se justifican estas violaciones a los derechos de los consumidores; y en la práctica son pocos los beneficiados por estas norma-

tivas, ya sea a causa del desconocimiento de la ciudadanía o por mal trabajo de las instituciones encargadas de hacer cumplir lo que establecen.

La existencia de los dos extremos impone trabajar, de un lado, en la preparación de los consumidores para que sean capaces de exigir sus derechos, y del otro, en la capacitación de dependientes y administradores de las unidades, además de la solución de otros problemas objetivos como la escasa oferta de bienes y servicios, según subraya Israel Calderón Fernández, especialista principal de Protección al Consumidor en la Empresa de Comercio de Trinidad.

Bien interpretada y aplicada oportunamente, la Instrucción No. 5 constituye un valioso instrumento legal en manos de la ciudadanía en tanto describe los problemas o defectos del producto o el servicio adquirido que dan al cliente la posibilidad de ser compensado en el periodo determinado, así como los tipos de indemnización a que tiene derecho la persona.

En opinión de Calderón Fernández, se trata de una herramienta sencilla que esclarece las razones de la compensación. Entre ellas, cuando el producto o bien ofertado no se corresponde con la calidad, no posee el contenido neto, no sea apto para el uso al cual está destinado, sufre averías, pérdida por sustracción o cualquier tipo de accidente dentro de la unidad comercializadora y cuando surja un error durante la prestación del servicio.

De igual modo, la indemnización comprende la reparación por única vez, sin costo adicional para el consumidor, siempre que sea posible devolver las condiciones funcionales y estéticas al producto o la calidad del servicio, la sustitución por otro de iguales o similares características, restituir el valor de la mercancía o servicio cuando no sean posi-

bles las variantes anteriores y las disculpas de buena voluntad.

Al propio tiempo, la norma constituye una especie de espejo al que debe mirarse este sector, lamentablemente con no pocos hechos en cuanto a irregularidades referidas al peso y el precio de los productos, así como maltratos al ofertar diversos servicios.

Si bien la disposición jurídica defiende al público de las prácticas engañosas, a la vez que fortalece el sistema de garantías a las prestaciones y productos, igualmente aboga por fomentar en la población la cultura de la inconformidad y la denuncia de lo mal hecho, práctica reconocida en todo el mundo, pero no siempre aprovechada por los cubanos.

Para transformar esa realidad, el Comercio Interior debe revisar, entre otras cuestiones, su sistema de comunicación e información y que en las áreas de protección al consumidor diseñadas en cada establecimiento sean más visibles las regulaciones que amparan el derecho de los clientes a dirigir sus quejas e inconformidades y recibir atención o respuestas en el plazo adecuado.

Estas medidas podrían complementarse con mayor control administrativo y otras acciones educativas dirigidas a la población a través de espacios informativos que llamen la atención —mediante la crítica oportuna— de las malas prácticas y también de las buenas experiencias en un contexto de cambios, con nuevos actores económicos y encadenamientos productivos.

En materia de protección al consumidor nos queda mucho por aprender a todos; desde el propio cliente que desconoce los detalles de la norma de donde se derivan sus derechos y las vías jurídicas para llevar adelante su reclamación, de los trabajadores de un sector con deudas en sus competencias profesionales, hasta una cuestión más subjetiva anclada a los valores, tanto del que presta un servicio como del que lo recibe.



CARTAS DE LOS LECTORES

A cargo de Xiomara Alsina

Por una mayor tranquilidad ciudadana

Por varios años los vecinos de la calle Coronel Legón, esquina a Carlos Roloff, en la ciudad de Sancti Spiritus, han tenido que soportar las innumerables molestias que ocasiona la piquera improvisada de coches con caballos que se ha formado justo en esa área, sin que medie ningún tipo de orden o control sobre su funcionamiento.

Indignados y con muchísima razón, los residentes en esa zona escribieron una carta a la Redacción de *Escambray* donde enumeraron algunas de las más graves indisciplinas que a diario deben enfrentar, cuando algunos conductores de estos medios violan cualquier norma de conducta social durante su espera para completar el pasaje y luego dirigirse hasta las inmediaciones del Hospital Pediátrico, donde concluye el viaje.

"Ante la vista de todos —alegan los vecinos—, los cocheros hacen sus necesidades en las inmediaciones del edificio cercano al lugar y cuando se les llama la atención se manifiestan incorrectamente, la orina de los caballos corre por la calle y cuando el sol le da no hay quién soporte el mal olor. Además, el trasiego de los coches ha ido rompiendo el pavimento de la calle, que ya había sido reparada en su totalidad, a lo que se suman las palabras obscenas, el hecho de parquearse durante la espera en el patio del edificio donde se encuentra la cisterna, sin percatarse de que los animales se orinan y eso puede contaminar el agua. Por otra parte, es significativa la cantidad de coches que se agrupan en los horarios pico e impiden el tránsito de vehículos y peatones, entre otras indisciplinas".

En la propia misiva se reconoce la crítica situación que presenta el transporte público, por lo que es necesario emplear estos medios para poder acceder a determinados lugares de la ciudad, pero también aseguran: "Conocemos las dificultades del transporte, aunque esto no puede dar lugar a situaciones que afecten la tranquilidad de las personas. ¿Por qué no aparecen por allí, autoridades del Ministerio del Transporte, Salud Pública, Tránsito o la PNR?, ¿dónde están los inspectores del Gobierno u otros que puedan poner orden a esta problemática?".

Esas y otras preguntas se formulan estos espirituanos mientras abogan por que se adopten medidas, convencidos de que siempre es posible una mejor tranquilidad ciudadana.

Dirija su correspondencia a:
Periódico *Escambray*.
Sección "Cartas de los lectores".
Adolfo del Castillo No. 10
e/. Tello Sánchez y Ave.
de los Mártires. S. Spiritus
Correo electrónico:
correspondencia@escambray.cip.cu