



Protección al Consumidor: Deberes y derechos que necesitan estar visibles



Por: Fidel Rendón Matienzo

Aun cuando por estos días los medios de comunicación han tratado el tema de la protección del consumidor con intensidad, todavía en el seno de la población no hay un conocimiento cabal de cuáles son sus derechos y deberes, pues allí donde deben ser aplicados, algunas unidades no los tienen visibles y en otras lo están pero muy ilegibles.

En un recorrido por establecimientos habaneros apenas los vimos reflejados en un mural, pancarta u otro dispositivo de la comunicación, iniciativa que devendría expresión de una clara voluntad de avanzar en un asunto como este, el cual requiere incentivar en las personas una cultura de inconformidad y denuncia hacia lo mal hecho, de poner fin a la impunidad.

Por ejemplo, en el mercado artesanal industrial El Ciclista, de la Villa Panamericana, en la Habana del Este, en tinta bien ilegible aparecen escritos a máquina los derechos y deberes, y bien cerca, en el mercado Mar del Plata, ningún mural ofrece información al cliente en ese sentido, independientemente de que sí se divulguen los precios de los productos.

Tampoco a quienes concurran a las cafeterías La Central, en Aguas Dulces y Vía Blanca; Dragón de Oro, en 20 de Mayo y Ayestarán, y Chiquijai, en 19 de Mayo y Ayestarán, entre otras tantas, se les aclara qué derechos y deberes tienen como consumidores.

Lo mismo sucede en los agromercados de 17 y K, en El Vedado; y de la Virgen del Camino y el conocido por Caballo Blanco, ambos en San Miguel del Padrón. Particularmente en la entrada



de este último un anuncio explica “la filosofía” del establecimiento:

“Un CLIENTE es el individuo más importante que haya entrado nunca a este mercado. Un CLIENTE no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él. Un CLIENTE no interrumpe nuestro trabajo, porque él es el objetivo de nuestro trabajo. No le hacemos el favor de servirle. Él nos hace el favor de darnos la oportunidad de servirlo”. Firma: la administración.

“Sin palabras...”, como diría la destacada cantante Hayla María Mompié cuando en la competencia de Cantando en Cuba daba su valoración sobre la presentación de algún versátil intérprete.

Ojalá que algún día muchas personas puedan asumir de verdad esa frase cada vez que, al visitar una unidad del comercio, la gastronomía y los servicios, del Mincin o de cualquier sector, reciban un trato exquisito, o realmente allí se aplique la filosofía anunciada a la entrada del agromercado de Caballo Blanco.

De acuerdo con la Resolución 54, del Ministerio de Comercio Interior, que entrará en vigor a principios de junio, estos son algunos de los derechos de los consumidores:

- Recibir productos y servicios que cumplan con los requisitos de calidad, insumos del servicio y de seguridad establecidos.
- Recibir protección contra la publicidad comercial falsa o engañosa y práctica desleal de los proveedores.
- Satisfacer sus necesidades con un adecuado y oportuno abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad, con especial atención a los grupos vulnerables.
- La protección de sus intereses económicos, que les permita adquirir productos y servicios con adecuada relación calidad-cantidad-precios, recibir la factura o comprobante de venta en los servicios que se establezcan o se soliciten por el cliente, así como la entrega completa del dinero que excedió al efectivo entregado por el bien o servicio recibido, incluyendo la moneda fraccionaria.
- Comprobar el peso del producto adquirido en el área destinada al respecto.
- Que se muestren en un lugar visible los precios de los productos y servicios que se ofertan.
- Acceder a una información veraz que posibilite elegir conforme a las necesidades, expectativas, deseos y preferencias.
- Acceder a la información sobre los requisitos a cumplir en los establecimientos en aras de un mejor disfrute de los servicios que se ofertan.
- Contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda.
- Que se le dispense un trato amable, transparente, equitativo, no discriminatorio ni abusivo en relación con las condiciones de calidad, cantidad, precio, peso, volumen, medida de los productos y servicios de cualquier naturaleza que adquieran.
- Que se le muestre el funcionamiento, manipulación o las propiedades de los productos ofertados.



Estos son algunos de los Deberes de los consumidores:

- Informarse sobre las características de los productos y servicios antes de efectuar el acto de compra.
- Ejercer el derecho a defenderse ante cualquier insatisfacción en el acto de consumo.
- Manifestar su inquietud de forma respetuosa.
- Respetar las normas y requisitos establecidos por el proveedor en el intercambio de bienes y servicios.
- Cumplir con las normas de conducta y cuidado de la propiedad social, acorde con las exigencias o requisitos del lugar donde adquiere el bien o servicio.
- Contribuir al cuidado del medio ambiente y a la protección de sus recursos.

Desafortunadamente no son pocas las unidades de la red minorista en las que no se divulgan los derechos y deberes de los consumidores, lo cual atenta contra la necesaria reclamación, queja o denuncia de cuantas violaciones pueden estar cometándose en cualquiera de ellas.