



¿Quién nos defiende?



Por Hugo Rius

De salida de su bodega, la buena mujer con la que me tropecé, y cuyo aspecto denotaba un origen humilde, rezongaba lo bastante audible, mientras miraba desconfiada la magra cuota de aceite contenida en una botella como para captar del soliloquio la determinación de someter a pesaje lo que le habían despachado.

Sospechaba que le habían birlado lo que le correspondía adquirir por poco que tocara. Después le escuché preguntar con voz más alta: ¿quién nos defiende?

Su grito de reclamo bien puede resumir el del común sentimiento de desprotección que en general experimentan los consumidores, desde este caso tan elemental y vital hasta los que, en distinto plano de posibilidades, buscan tarjetas para comunicarse por wifi.

De una u otra forma bajo el azote de secuestradores de los servicios públicos, que especulan y medran a costa de las insuficiencias y se introducen en intersticios de los sistemas de distribución de bienes y servicios con sospechada complicidad dentro de aparatos administrativos y burocráticos.

Nuestros medios vienen registrando desde hace tiempo la extensión de estos fenómenos, sobre todo en los espacios de contacto con lectores, radioescuchas y televidentes, en los que las quejas y las exposiciones de abundantes situaciones con categorías de abusivas o absurdas llueven, y muchas veces sobre mojado.



De la vieja regla de oro comercial de que «el cliente siempre tiene la razón», o el olvidado lema revolucionario de «mi servicio es usted», también deberían por cierto tomar nota a modo de brújula referencial nuestros nuevos y crecientes emprendedores privados o cuentapropistas, para despojarse, en su todavía aprendizaje, del negativo influjo de viciosas prácticas de las prestaciones comerciales sin opciones.

En los hechos se ha pasado de observar esos dos principios aludidos a sumir al público consumidor a un destinatario obediente y aceptador de lo que se le oferta y promete en una suerte de inapelable sentencia anticipada de «lo tomas o lo dejas».

Tal como refleja la prensa con harta frecuencia, y no podía ser de otra forma, surgen las reclamaciones cuando se incumplen con los requisitos indispensables de calidad, se alteran contenidos y precios, y se pasa por encima de los términos de garantías comerciales.

Se aprecia que quienes emprenden ese necesario camino de hacer valer derechos, atraviesan las más de las veces por un tortuoso vía crucis de dilaciones, evasivas, desatenciones, respuestas justificativas, trabas burocráticas y violaciones de deberes institucionales y empresariales.

También se han establecido dependencias de atención al público que obran como desaguaderos de malestar ciudadano, cuyo limitado alcance consiste en canalizarlo dentro del propio organismo correspondiente a expensas de la competencia, disposición y hasta el poder real del funcionario pertinente para deshacer el entuerto denunciado.

Fuera de este incierto mecanismo, el público consumidor carece aún de una instancia autónoma reclamadora, una defensoría de sus derechos, de consecuencias legales, como existen en otros países, con una vida comercial más intensa, hacia donde vamos en nuestro proyecto de socialismo sostenible.

Solo me sumo a otros autorizados columnistas que ante la avalancha de quejas sin soluciones, lo han propugnado con buen juicio. Apropiándome del lenguaje de los antiguos duelos, han lanzado el guante, y hasta donde sé nadie ha dado señales de recogerlo.

Tampoco arriesgo a dar por sentado que exista un clamor en pro de semejante propuesta, pero la pregunta de la buena señora palpita entre los consumidores: ¿quién nos defiende?

(Tomado del periódico Juventud Rebelde)