
Granma revela detalles del acaparamiento en La Puntilla y su investigación

12/09/2018



Un trago amargo sufrieron los clientes de la tienda La Puntilla, del municipio capitalino de Playa, cuando el pasado viernes observaron el rostro de la impunidad que señoreaba, en una escena que parecía sacada de algún thriller.

Al menos así lo cuenta uno de los testigos del hecho, el periodista Iroel Sánchez, en un blog cuyo nombre hace justicia a lo que percibían sus ojos: «La Pupila Asombrada». «Organizados casi militarmente y ante la indiferencia cómplice de los empleados, apareció un pelotón de jóvenes forzudos (...) que en pocos minutos compró 15 000 manzanas (150 cajas de cien)», relata.

No por frecuente debe parecernos normal el acaparamiento de recursos ante la escasez de productos. Desde los primeros responsables en ponerle coto –directivos de comercios, cadenas y corporaciones a todos los niveles– hasta aquel que bajo circunstancias determinadas termina comprando el producto a sobreprecio, y permite que situaciones como la antes descrita ocurran ante sus narices, se vuelven cómplices del problema y de su reproducción, si no lo enfrentan.

«Con el empleo de los palets y carretillas de la tienda, las dispuso para su evacuación –continuó contando el periodista sobre el destino de los frutos– utilizando transporte de la propia empresa Cimex, que el jefe del grupo, con total autoridad, reclamaba insistentemente desde un teléfono celular, y un lujoso y moderno auto negro de chapa particular (...). La calma con que actuaba el “pelotón” sugería la convicción de su impunidad».

La respuesta de una empleada de la tienda fue un espaldarazo a la indolencia: «nosotros no podemos hacer nada». El resto de la «película» usted quizá puede contarla sin haberla presenciado: un Buró de Información vacío, un cartel con los teléfonos de Atención al Consumidor de la Cadena de Tiendas Panamericanas, alguien detrás de la línea que dice conocer la situación y que se ocupan, un gerente que en una hora nunca se personó a dar una respuesta.

LA PUNTA DEL ICEBERG

Como bien aclara el articulista, lo sucedido habla de redes privadas de distribución de alimentos, apañadas en ocasiones por aquellos con la responsabilidad de denunciar y controlar. El texto de marras, replicado en varias páginas web de medios cubanos, generó una cifra significativa de comentarios.

Muchos apuntan al desabastecimiento de las tiendas y a la ausencia de un mercado mayorista como el caldo de cultivo para que ocurran estos fenómenos.

Las argumentaciones, sí, apelan a problemas que la economía cubana debe resolver con eficiencia y prontitud, para que se corresponda con el nuevo escenario que vive el país, de apertura del sector no estatal; no obstante, en qué lugar quedan la ausencia de estrictos mecanismos de regulación y las evidentes fisuras de los que existen, en medio de una economía que entre «llenar las tiendas de manzanas», como algunos refieren, y comprar medicinas e instrumentos escolares en una costosa travesía por mar, ha tenido que optar por lo segundo.

No podemos tapar el sol con un dedo. De las carencias se aprovechan los inescrupulosos. Cuántas veces no hemos visto escasear productos de primera necesidad, como sucedió hace algún tiempo con el papel higiénico, el detergente y los culeros desechables, por solo mencionar algunos ejemplos, que obligaban a la población a adquirirlos en un mercado negro que se alimenta de las irregularidades.

Los acaparadores sacan ventaja de la falta de control y crean peligrosas redes «que lucran con la necesidad de millones de cubanos que dejamos la vida en nuestros centros de trabajo ayudando a mover este país», como dijo un forista.

Que las siete tiendas especializadas existentes en el país, conocidas como Zona +, dos de ellas ubicadas en La Habana, para responder a las necesidades del sector no estatal —en tanto llega el ansiado mercado mayorista—, no satisfacen las demandas de los clientes, también es cierto. Pero justificar la impunidad con las carencias materiales que vivimos los cubanos y cubanas, sería también reconocerles a todos aquellos profesionales con bajos ingresos, el derecho a lucrar con su trabajo.

La honestidad constituye un valor, y ese no tiene costo en el mercado. Quien lo posee intentará suplir sus necesidades con el fruto de su trabajo honrado, y no viviendo del sudor de los demás.

Válido resulta, como hizo un usuario en las redes sociales, no olvidar una frase de Fidel sobre el tema, que expresó tan tempranamente como el 13 de marzo de 1961: «Cuando se habla de la escasez de algún artículo, inmediatamente sale mucha gente a comprar ese artículo y produce una escasez artificial, los acaparadores que se llevan esos artículos (...). Si un artículo va a faltar que falte, pero que el artículo no falte porque vaya una plaga de especuladores a comprar (...) para venderlos más caros. Y el pueblo debe ser el principal encargado de combatir esas actividades, y los agentes del orden público deben colaborar con el pueblo en combatir esas actividades».

DENUNCIAR, UN DEBER CIUDADANO

El hecho de La Puntilla no es aislado y habla también de las fallas en la gestión de una empresa. Los propios internautas han denunciado sucesos similares en otras tiendas.

En el establecimiento citado, perteneciente a la Sucursal Oeste, cuenta Betty Rodríguez que algunos de sus empleados suelen andar «en grupo conversando, comiendo hasta en la propia caja del mercado, gritándose y con la música a todo volumen».

Refiere la usuaria en el portal CubaSí que no son pocos los empleados que «te atienden sentados cómodamente, y en el 90 % de los casos tienes que pedir permiso por interrumpir su charla personal».

A la ausencia de cerveza Cristal y Bucanero, y malta nacional, hacen referencia varios foristas, entre ellos «Chachareo». «Sabemos que no encuentras una Cristal en un Cupet o bar, y no faltan en los paladares más caras (...), en mi barrio hay dos paladares y como cinco timbiriches, solo un Cupet en esa área, cuando entra la cerveza

se la llevan toda».

«Sucede con los detergentes, pollos, lámparas de luz fría, cervezas, refrescos (...), y después los ves en las candongas y paladares al doble de su precio», refiere Gurry, a lo que Manuel1935 añade que «es necesario frenar la corrupción (...)», y encontrar los responsables directos y a quienes los encubren.

Ello ratifica, también, la necesidad de fortalecer los sistemas de atención a la población, no pocas veces disfuncionales. Participar en la educación de una ciudadanía responsable pasa por fortalecer estos mecanismos, por hacerla partícipe de esa fiscalización.

SE INVESTIGAN LOS SUCESOS

En entrevista con Turey Abraham Veciano Trujillo, vicepresidente comercial de Cimex, este rotativo conoció, al cierre de esta edición, que los acontecimientos de la tienda La Puntilla se encuentran bajo investigación y que la información hasta el momento es preliminar.

Un análisis administrativo se lleva a cabo entre todos los responsables, trabajadores de la tienda, el complejo y la Sucursal Oeste a la que pertenece, y la empresa Cimex. Luego, se realizará la denuncia a la Fiscalía.

Indiscutiblemente, admitió Veciano Trujillo, hay una indisciplina de carácter «muy grave» y un delito que debe tipificarse al concluir la investigación, por la venta a un solo cliente con evidente beneficio de algunos trabajadores, y el uso de transporte de Cimex, que no estaba autorizado a trasladar esa mercancía.

El transporte que usaron es el que emplea la empresa para las tiendas virtuales que tiene en toda Cuba, una forma de comercio electrónico que funciona para cubanos residentes en el exterior, que les permite hacer compras en la Isla y tienen la opción de la entrega a domicilio o la recogida en el establecimiento. «En La Habana, la tienda está ubicada en Carlos iii, a la que pertenece el vehículo», explica Veciano.

Referente a los límites de venta de los productos, admitió que la entidad se ha centrado en los que más demanda tienen: la cerveza Cristal y Bucanero, y la malta Bucanero. Aun así, «existen indisciplinas de personas que los venden al por mayor, lo que ha provocado la separación de Cimex en todos los casos que se detectan». Así sucedió, además, con los culeros desechables, que se llegó a regular la venta a cinco paquetes –dijo Caridad del Carmen Hidalgo, gerente general de la Sucursal Oeste–, por ser un producto que escaseaba.

No obstante, la entidad no posee una política encaminada directamente a impedir el acaparamiento, a no ser en situaciones puntuales de carencia. «Por intuición propia, la unidad comercial tiene que saber qué productos escasean y no pueden vendérselo a una sola persona», expresó Veciano.

Solo que la intuición no basta, y es responsabilidad de la empresa tomar medidas certeras que no permitan la impunidad de sus trabajadores ante casos como este.

Sobre las medidas de la entidad para frenar las ilegalidades, Granma accedió a informes que hablan de acciones de supervisión y control. En solo el primer semestre del año, por ejemplo, ascienden a 2 676, las que generaron la aplicación de 1 719 medidas disciplinarias a trabajadores y 101 a cuadros; entre estos últimos, 35 fueron demociones definitivas.

Entre las principales deficiencias detectadas en las acciones de supervisión, se encuentran la introducción de mercancías, existencia de faltantes y sobrantes de efectivo, filtraciones en techos y hacinamiento de productos, morosidad en el tratamiento de las mercancías declaradas como mermas comercializables, incumplimiento de la logística de almacenaje establecida, y que no se realizan arqueos sorpresivos a cajas, entre otros elementos.

El análisis de las causas que reproducen estas problemáticas se centró en la falta de control administrativo, monitoreo y exigencia, y la inobservancia de las normativas e indicaciones internas.

Además, las quejas recibidas por el Número Único de Atención al cliente (0800 00724) –que en el 2018 llegaron a 8 635–, apuntan a maltrato a los clientes, problemas con los servicentros (horarios de atención, cambio de turno, falta de combustible en los horarios pico, falta de productos en los mercados, Cupet cerrados), dificultades con los inventarios en las unidades comerciales que impiden la adecuada actualización de la aplicación Dónde hay, venta

de productos vencidos sin la debida rebaja, desabastecimiento, alteraciones en los precios de los productos... Y la lista continúa.

Asimismo, las entidades de Cimex reciben auditorías externas de su organismo superior, del Grupo de Administración Empresarial, realizan acciones de capacitación y trabajo político que involucran a las organizaciones políticas y de masas, según se conoció.

No obstante, los no pocos hechos denunciados demuestran visibles fallas en esos mecanismos, la carencia de sistematicidad, la insuficiente exigencia...

Ante este tipo de hechos, la actitud no puede ser aceptar, per se, que las carencias pueden justificar la especulación, lo que significaría, como diría en su blog el intelectual Miguel Cruz, a propósito de esta problemática, «resignarnos a que hoy nos dejen sin manzanas y mañana sin otras cosas (...). La impunidad suele ser el primer síntoma de la anarquía, esa que asoma su presencia peluda allí donde complacencia, tolerancia y temor se hacen a un lado para que desorden y lucro hagan de las suyas».

Sobre la protección al consumidor

Conceptualización del Modelo Económico: Aplicar un sistema eficaz de protección al ciudadano como consumidor, que comprenda desde la concepción del producto o servicio, su diseño, envases, embalajes, información objetiva sobre sus cualidades, servicios de información de mercado, garantías, indemnización, resarcimiento material y moral –según proceda de acuerdo con la ley– políticas y regulaciones de precios sobre aquellos bienes de interés social, entre otros.

Lineamiento 264: Perfeccionar la protección al consumidor adoptando medidas que coadyuven a asegurar sus derechos por quienes producen, comercializan y prestan servicios en general.

Del Proyecto de Constitución: Artículo 89. Todas las personas tienen derecho a consumir bienes y servicios de calidad y que no atenten contra su salud, y a acceder a información adecuada y veraz sobre estos, así como a recibir un trato equitativo y digno de conformidad con la ley.

ALGUNOS ASPECTOS DE LA RESOLUCIÓN NO. 54 DEL 2018

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 ofrecen.

Contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda.

Participar en el intercambio de opiniones en los procesos de decisiones que los afecten.

Acceder a modalidades sostenibles de consumo, en las que se reduzca el uso indiscriminado de recursos naturales, materiales tóxicos y la emisión de desperdicios y contaminantes, de tal forma que no pongan en riesgo las necesidades de futuras generaciones.

Disponer de vías y mecanismos para tramitar cualquier insatisfacción, reclamación, conflictos entre consumidores y proveedores por daños, individuales o colectivos, tanto por la vía administrativa como judicial.

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.

Protección a la privacidad y seguridad de los datos de los consumidores.

Deberes de los consumidores:

Realizar una valoración justa y objetiva sobre sus relaciones de consumo.

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.

Toamdo de [Granma](#)
