

¿Fue 2023 un año de impulso al comercio electrónico?

bodega

Aunque el comercio electrónico es una política nacional que se impulsa –junto al gobierno electrónico– casi desde los inicios del proceso de informatización de la sociedad, 2023 sentó una pauta, al establecerse como el año con una importante cantidad de acciones para su impulso.

En materia normativa, las Resoluciones 111/2023 del Banco Central de Cuba, sobre el proceso de bancarización, así como la Resolución 93/2023 del Ministerio de Comercio Interior (Mincin), que establece la obligatoriedad de las entidades dedicadas al comercio, de asegurar a los consumidores el acceso y uso de los canales electrónicos de pago, marcaron un punto para potenciar el comercio electrónico en el país, aunque con anterioridad ambos organismos ya lo promovían.

De acuerdo con una comprobación realizada por la Comisión de Atención a los Servicios de la Asamblea Nacional del Poder Popular, presentada en el reciente Segundo Periodo Ordinario de Sesiones, la cantidad de usuarios de las plataformas de pago electrónico Transfervóvil y EnZona ascienden a 7,11 millones de personas, con un crecimiento sostenido en los últimos meses.

En referencia a los canales de pago electrónico en el comercio minorista, tanto el Mincin como el Ministerio de Turismo (Mintur) y de la Industria Alimentaria (Minal) cuentan, cada uno, con un despliegue por encima del 75 %.

Sin embargo, en estos datos es importante tener en cuenta que la cantidad de establecimientos de comercio minorista no es la misma para todos; por lo que, si en el Mintur o en el Minal hablamos de 1 472 o 312, respectivamente, en el Mincin son 20 762 los establecimientos que cuentan con la opción de pago electrónico.

«La habilitación de las opciones de pago es una condición necesaria pero no suficiente; por tanto, el indicador que realmente mide el avance en el comercio electrónico es el porcentaje de las ventas del comercio minorista que se realizan mediante canales de pago electrónico», significó el informe.

La realidad, al cabo del año, siguió siendo la misma: es insuficiente la cantidad de ventas que se realizan.

Pero como hablamos de impulsos, se registró un aumento de los pagos de servicios por vía electrónica entre 2022 y 2023:

- Telefonía: de 73 % a 88 %
- Electricidad: de 38 % a 59 %
- Agua: de 5,9 % a 7,5 %

Según el informe, «para evaluar al sector no estatal de la economía, en el mes de octubre, el Mincin realizó una comprobación sobre el uso de los canales de pago electrónico a 3 708 actores económicos no estatales, de los cuales el 42 % no brinda esta opción, y los que lo permiten aceptan pagos electrónicos a tarjetas personales».

Por otra parte, agregaron, el Banco Central de Cuba tuvo avances a partir de agosto, tras la aprobación de la Resolución 111, y las operaciones fueron creciendo mensualmente. Señalaron que, hasta el mes de octubre, se incrementaron en un 8 % los pagos digitales y la necesidad de disminuir el dinero en efectivo.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ESTADOS DE OPINIÓN DE LA POBLACIÓN

Según lo debatido por los diputados de la Comisión de Atención a los Servicios, como parte de un análisis de estados de opinión, constan algunas dificultades:

- Irregularidades en el funcionamiento del pago electrónico en los establecimientos de comercio.
- Excesiva toma de datos al consumidor que realiza el pago por canales electrónicos.
- Atrasos en la contratación y activación de los códigos QR.
- Deficiente aplicación de incentivos a los trabajadores del comercio.
- El costo por el uso de las plataformas de pago electrónico para las entidades de comercio es superior a la comisión por el depósito de efectivo.
- Negativa de actores económicos no estatales para recibir el pago por canales electrónicos, debido, fundamentalmente, a que adquieren en el mercado informal la divisa para reaprovisionarse.

CONSIDERACIONES NECESARIAS

El rector de la Universidad de las Ciencias Informáticas, Raydel Montesino Perurena, diputado por el municipio de Playa, resaltó, al presentar el informe, que, si bien se aprecian avances en el comercio electrónico, aún no son suficientes.

Dentro de las propuestas se encuentran:

- Avanzar en la implementación del programa de transformación digital del Mincin.
- Controlar eficientemente lo establecido en el marco legal vigente, con relación al comercio electrónico.
- Continuar la aplicación de incentivos a todos los actores relacionados con el comercio electrónico.
- Evaluar una disminución en el costo de las comisiones por el uso de las plataformas de pago electrónico.
- Actualizar, de forma permanente, catálogos de las tiendas virtuales cubanas y aplicaciones asociadas.
- Ampliar la cultura digital de la población y de las organizaciones.
- Exigir, con mayor énfasis, los derechos establecidos con relación a los pagos electrónicos.
- Perfeccionar el sistema de información para los indicadores del comercio electrónico.

Como parte del debate, el vice primer ministro Jorge Luis Perdomo Di-Lella abordó la necesidad de lograr un respaldo al pueblo en materia de comercio electrónico, y que este se conciba como un método más de cara al consumidor.

La ministra del Mincin, Betsy Díaz Velázquez, precisó que, en el caso de este organismo, el proceso de comercio electrónico inició desde 2018, cuando se creó un grupo de trabajo para su desarrollo, que cobró auge con la llegada de la pandemia de la COVID-19 y, aún más, con la bancarización.

De igual forma, comentó que aún existe resistencia a su uso, por lo que es importante potenciar la cultura sobre este tema; ejemplificando las diferencias que existen entre los pagos en línea y las transferencias, por solo mencionar un caso.

Asimismo, resaltó el papel de la Resolución 93/2023 del Mincin, al reforzar el derecho del consumidor, de cara a la forma en la que se efectúan los pagos cuando concurren a las unidades del sector.

La ministra de Comunicaciones, Mayra Arevich, destacó la importancia del comercio electrónico en el país, así como el contar con dos pasarelas nacionales como Transfermóvil y EnZona, y las ventajas que estas presentan para los pagos de servicios.

Que 2023 sea o no el año del comercio electrónico en el país queda a consideración del lector; lo que sí es cierto es que se trabaja más y mejor, desde los ministerios y demás organismos, para su consolidación.

No obstante, las deficiencias que presenta en su despliegue son corregibles. Aún quedan por limar mecanismos engorrosos y aumentar la percepción de su importancia de cara a la población, por solo mencionar algunas de las cuestiones. Que se avanza es una realidad.

Referencia