

En Cuba la protección de los derechos del consumidor es a diario (+Fotos)

protección

La Habana, 15 mar (ACN) Aunque en una fecha como hoy la Organización de Naciones Unidas instauró el **Día Internacional de Protección de los derechos del consumidor**, en Cuba hay clara conciencia de que esta batalla es permanente, y rebasa el sector del Comercio Interior, afirmó hoy en la capital Betsy Díaz Velázquez, ministra del ramo.

Al intervenir en el Primer Evento Nacional dedicado a esa actividad, en el Centro de Negocios Miramar, la titular señaló que siguen siendo grandes los retos en cuanto a calidad de los productos y servicios que se ofertan, los precios, el buen trato, la satisfacción del cliente, las respuestas a reclamaciones o quejas y la educación e información, entre otros.

Precisó que el país aspira a contar en próximos años con una Ley de protección al consumidor, y mientras esa norma llegue se debe ganar en espacios, en cultura, en conciencia en torno a los retos de hoy, como servidores públicos y de lo que esas personas esperan de nosotros.

Orientó a en venideros encuentros no solo invitar a las instituciones o empresas del Estado, sean o no del comercio interno, sino a los nuevos actores económicos con buenas prácticas en este campo, en aras de conocer cuánto han aprendido, cómo velan por los derechos de los consumidores, tarea que también corresponde chequear al Ministerio de Comercio Interior (Mincin), como organismo rector.

Díaz Velázquez señaló la necesidad de replicar eventos como ese a nivel de establecimientos, allí donde hay insatisfacciones, y explicó que dada su importancia se ha fortalecido la Dirección de Protección al consumidor y se prioriza la comunicación social.

La Ministra explicó que en el comercio electrónico se dan los primeros pasos y aunque ante el déficit de productos o alimentos muchas personas adquieren lo que por esa vía pueden comprar, habría que ver cómo se protegen quienes en Cuba reciben paquetería por alguna de las más de 25 plataformas existentes, las garantías que les ofrecen, si realmente los precios son los adecuados.

Manifestó que de cara al actual contexto económico del país, de los desabastecimientos, de la participación de los nuevos actores económicos y de las tantas formas de hacer comercio, se requiere de una estrategia a corto plazo en materia de protección al consumidor.

En el encuentro, al ofrecer una actualización, la Master en Ciencia Yalina Garbey, al frente de la mencionada dirección en el Mincin, destacó que en correspondencia con los lineamientos económicos y sociales del Partido y la propia Constitución Cuba ha fortalecido el marco jurídico de la actividad.

Mencionó leyes como la de Protección de los datos de las personas, del Proceso de amparo de los derechos constitucionales, del Proceso Penal y del Proceso Administrativo, y acotó que en ausencia de una legislación en beneficio de los consumidores se ha creado un grupo temporal de trabajo para que ayude a crear las bases.

La directora enumeró como proyecciones: fortalecer el marco normativo, los mecanismos de atención a reclamos y compensaciones, el sistema de supervisión y vigilancia y las acciones de educación al consumidor en un sistema nacional integrado, aunque ya se cuenta con un programa único dirigido a que la población conozca

cómo conducirse ante una reclamación.

En el evento se expusieron las conferencias Modelo para la gestión de la protección al consumidor, de las Master en ciencia Cecilia Sánchez y Aimé Graffo, investigadoras del Centro de Gestión del Conocimiento del Mincin; y Estrategia para la educación al consumidor, a cargo de la Licenciada Claudia Castellanos, especialista del organismo.

También expusieron sus experiencias y resultados representantes de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba y de la corporación Cimex, además de que fueron dados a conocer los pioneros ganadores del concurso nacional de esa actividad, la mayoría de los cuales proceden de Camagüey.