



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En los límites del mostrador (II y final)



Las violaciones de los derechos del usuario tienen diversos orígenes: unas se deben a limitaciones objetivas de la industria; otras a insuficiencias en la gestión y el control durante la distribución y comercialización. Aunque la Resolución 54 del Ministerio de Comercio Interior fija obligaciones a los proveedores del mercado minorista, no siempre son cumplidas. Atraso tecnológico, falta de materias primas, mala planificación, entre otros problemas, en medio de las tensiones financieras de la economía insular, entorpecen la eficacia de la normativa, aunque con lo que se tiene puede hacerse más, según se comprueba en algunos centros visitados

Por **LEIDYS HERNÁNDEZ LIMA** y **DELIA REYES GARCÍA** / Fotos: **YASSET LLERENA ALFONSO**

EL carro que distribuye el yogur llega en horas de la madrugada y, como no hay nadie para recibirlo, lo dejan dentro de un baño en las afueras de la unidad, afirman clientes de la bodega 2063, en el reparto Parcelación Moderna, del capitalino municipio de Arroyo Naranjo.

Faltan cinco minutos para las 9 de la mañana. El administrador de la bodega no ha llegado. En un local contiguo, hay un punto de venta de pan normado, que tampoco entró a su hora. Algunos usuarios aguardan con asiática paciencia. La dependiente del punto —dice llamarse Norma, sin apellidos, porque “no quiero salir en el periódico”— ratifica la denuncia de los vecinos acerca del yogur.

Pero hace un tiempo, agrega, aunque no precisa desde cuándo, ya eso no sucede. Lo están guardando en otro local que cedieron los CDR, y una llave la tiene el carrero, que entra, deja las bolsas y vuelve a cerrar hasta que aparece el administrador. Las condiciones del baño donde estuvieron guardando indebidamente las bolsas de yogur destinadas a niños y ancianos, son de horror y misterio.

El yogur que se comercializa en la capital proviene del Complejo Lácteo Habana, subordinado al Grupo Empresarial de la Industria Alimentaria (GEIA), adscrito al Ministerio de la Industria Alimentaria (Minal).

Al comentar la falta de coordinación entre la industria y las unidades minoristas, Mayelín Fuentes Bárcenas, especialista de la Dirección de Calidad y Tecnología del Minal, asegura que “el GEIA ha importado muchos carros refrigerados, y cuando no dan abasto, transportan en carros isotérmicos, de madrugada, pero al llegar a las unidades del comercio interior, se pierde todo ese esfuerzo”.

Yalina Garbey Rivera, al frente de la Dirección de Protección al Consumidor del Ministerio de Comercio Interior (Mincin), reconoce que: “Si la producción va a terminarse tarde y la transportación será de noche, el proveedor tiene que organizar con el minorista la recepción del producto. Pero ese engranaje en ocasiones falla”.

Ante grandes dificultades, estima Garbey, la organización y la coordinación deben reducir las insatisfacciones de los consumidores. Pero, quién res-

ponde por guardar productos alimenticios en un baño, a merced de ladrones o antisociales que puedan dañar la mercancía.

Vía láctea

Desde que se instalaron las nuevas máquinas en la Unidad Empresarial de Base (UEB) Combinado, de la Empresa Complejo Lácteo Habana, se producen unas 80 toneladas diarias de yogur de soya, sin lograr un gramaje exacto de las bolsas porque la forma de llenado es volumétrica y no por peso. ¿Tiene entonces el consumidor que pagar un producto que puede estar por debajo de su peso?

Chelenin Darías Jorge, director general de la empresa, plantea que una tecnología más moderna le hubiera costado al país “un ojo de la cara”. Para evitar variaciones significativas en el pesaje aplican controles internos periódicos, agrega.

Más allá de este “defecto de fábrica”, a la Unión de Empresas del Comercio y la Gastronomía en La Habana llegan quejas de la población porque el yogur está aguado o ácido, precisa su directora general,



Panorámica del llenado de las bolsas de yogur de soya en la UEB Combinado.

Idalmi Martínez Pérez, quien asegura que cuando estas cosas suceden, se debe reclamar al productor, como establecen los contratos, práctica que solo siguieron al comienzo de instalada la nueva tecnología en la UEB Combinado.

En 2017 entraron más de 200 quejas al Grupo de Atención a la Población del Minal, en su mayoría relacionadas con la mala calidad del yogur y del pan, según la especialista Caridad Torres Castro. En lo que va del actual año, se reiteran las mismas insatisfacciones.

Los especialistas del Minal coinciden en que las causas están en la materia prima. Sin embargo, otra realidad puede comprobarse en el caso del yogur. La UEB Combinado no posee viscosímetro (instrumento de medición de la viscosidad) para realizar los análisis de laboratorio que certifiquen la calidad, lo que puede provocar que el yogur llegue aguado al consumidor.

El sexagenario Gerardo Vázquez Somoza, vecino del Cerro, bastón en mano, afirma estar siempre correteando detrás de este producto, tan necesario también para los que peinan canas. Revela un secreto: cuando se deja en la bolsa original, no dura dos días, mientras, si se vacía inmediatamente en una jarra, hay yogur para varios más.

Barquillos a la antigua

Si no fuera por Santiago López Guerra, la línea de barquillos del Comple-



En Artemisa, cuando el pan no tiene buena calidad, los usuarios reclaman a sus productores.

jo La Artemiseña solo sería un recuerdo en la memoria. Durante 42 años este ingenioso mecánico ha logrado mantenerla activa, pese al desgaste de los viejos hierros. Así lo reconocen Benigno Espinosa Santana, director adjunto de la Empresa Alimentaria en la provincia de Artemisa, y el administrador del lugar, Yurisniel Hernández Martínez.

“Todo el barquillo que se consume en La Habana sale de aquí. También vendemos a Pinar del Río. Diariamente se hacen unos 42 000 y la demanda es muy superior”, señala Espinosa. Además producen pan y repostería,

con gran aceptación en la Zona Especial de Desarrollo Mariel, el aeropuerto, la termoeléctrica o la venta liberada a la población, entre otros destinos, explica Hernández.

“Pese al desvelo con que trabajamos, recibimos algunas quejas porque el pan se descascara demasiado rápido por la poca calidad de la harina. No siempre es la ideal. Como respuesta inmediata –asegura– comenzamos a mezclarla con otra de mejor calidad”.

Las autoridades de la provincia le siguen el rastro al pan, sobre todo en el punto de venta del bulevar, donde regularmente existe mayor afluencia de público. Y ante cualquier insatisfacción, se le cambia de inmediato el producto al consumidor; asegura Nivaldo Maiza Relova, director general de la Empresa Provincial de Comercio, Gastronomía y los Servicios en Artemisa.

Pastas... cortas y largas

El taller La Pasiega, en el municipio capitalino de Boyeros, es el único en occidente que produce coditos (pastas cortas) para la venta en divisa, la canasta familiar normada y el consumo social. A la entrada, un cartel anuncia: *Somos líderes en la producción de Pastas Alimenticias en el Mercado Nacional...*

Sin embargo, “la tecnología presenta grandes problemas, por eso hacemos menos del 50 por ciento de la producción que antes”, afirma Ulises Jorrín



Los especialistas del Minal insisten en mantener las buenas prácticas de quienes produzcan alimentos para la población.

Rodríguez, administrador de La Pasiega, subordinada a la UEB Vita Nuova, del GEIA, refiriéndose al cartel, puesto allí por decisión del grupo empresarial.

El taller produce entre 180 y 200 toneladas mensuales, poco si se tiene en cuenta la alta demanda de este producto y los nichos de mercado que debe abastecer: tiendas en divisa, cadenas de hoteles, la canasta familiar de municipios con pocos habitantes y el consumo social.

Controlar la calidad es otro dolor de cabeza para el administrador de La Pasiega. “En el laboratorio solo podemos hacer análisis sensoriales y por problemas en la selladora, hay que abrirle un orificio a las bolsas de nailon de los coditos para que no revienten cuando se llenan”, agrega.

A 45 kilómetros del capitalino taller, en Mayabeque, está la UEB Vita Nuova, fábrica insignia en la elaboración de espaguetis (pastas largas), inaugurada hace ya medio siglo y encargada de abastecer la canasta familiar normada en su propio territorio, y en Pinar del Río, La Habana, Artemisa y el municipio especial de Isla de la Juventud.

La capacidad productiva de hoy representa casi un tercio de su producción inicial. “La tecnología es vieja, de origen suizo, y como no hay plantas homólogas en el país, se dificulta adquirir piezas de repuesto; todas se importan”, explica Duniesky Fernán-



El desgaste de la línea de pastas cortas en La Pasiega provoca bajos rendimientos.

dez Rodríguez, jefe del departamento técnico productivo.

Para que los espaguetis salgan en óptimas condiciones, asegura Cila María Cañas Lugo, especialista de calidad, aplican un sistema de control a las materias primas y materiales, al proceso productivo y finalmente al producto terminado.

“En los contratos con los clientes se especifican las condiciones de conservación, pero ocurre que los almacenes de las cadenas mayoristas no

siempre cumplen la norma al respecto. Hay problemas de abarrotamiento, falta de ventilación y las pastas son muy sensibles al calor; la humedad y las plagas. Son el plato preferido de los gorgojos”, recuerda la especialista.

Fernández Rodríguez asegura que dentro de la cartera de negocios del Minal se incluyó esta fábrica para convertirla en una empresa mixta. “En estos momentos se están haciendo los estudios de prefactibilidad porque queremos recuperar la capacidad inicial de 75 toneladas diarias”.

Como dijera don Fernando Ortiz, “somos un ajiaco de culturas”, al que no escapa el arte culinario. De Italia incorporamos la preferencia, casi masiva, por las pastas. Pero en el mercado no se logra estabilizar la oferta.

Aromas de la segunda orquídea

La limpieza y el orden resaltan a la vista en el centro de elaboración de ahumados Segunda Orquídea, subordinado a la Empresa Provincial de Elaboración de Alimentos (EPEA), de la Unión de Empresas del Comercio y la Gastronomía en la capital.

“Aunque vamos a cumplir los planes, este año empezó atravesado porque en los primeros meses hubo un déficit, entró muy poca carne de cerdo, la principal materia prima que procesamos”, asegura el administrador, Luis León Castro Rodríguez.



En la UEB Vita Nuova esperan renovar la añosa línea de pastas largas.

Las limitaciones de reactivos y equipos en los laboratorios también pueden atentar contra la calidad de las mercancías que llegan al consumidor.



A diferencia de los casos vistos en la industria con limitaciones tecnológicas, este centro pudiera hacer mucho más, de contar con mayores suministros. “Una cosa es la planificación y otra la capacidad de producir. Los planes los hace la empresa a partir de las materias primas que asegure el proveedor. Pero nuestras capacidades productivas están por encima de eso”, sostiene Castro.

De cara a la población, las producciones que salen de la unidad y se comercializan en la red minorista de varios mercados y establecimientos, son altamente demandadas en tanto los precios están regulados. Por ejemplo, una libra de jamón de pierna cuesta 30 pesos, a diferencia del particular, que lo vende a más de 45.

Otra razón para la aceptación de los productos es la calidad y la variedad, como lo demuestran las encuestas mensuales que realizan a los clientes. Pero la Segunda Orquídea todavía no puede optar por ningún premio de calidad, “pues la EPEA no tiene certificadas sus producciones, aunque se encuentra en trámites de obtener el registro sanitario”, precisa Mercedes Adams Quiñones, especialista de Normalización, Metrología y Control de la Calidad de la EPEA.



De tener mayor cantidad de suministro de cerdo y sus derivados, los trabajadores del centro de elaboración de ahumados la Segunda Orquídea aseguran que incrementarían los volúmenes productivos.

Abecé

Las autoridades del Minal han puesto el foco de atención en un punto: la protección al consumidor pasa ineludiblemente por la calidad de lo que se produce. Desde hace dos años trabajan de conjunto con Salud Pública y con la Oficina Nacional de Normalización. Aunque, en la práctica quedan múltiples obstáculos.

Las inspecciones realizadas en 2017 arrojaron resultados negativos, explica José Fu Wong, especialista de la dirección de Calidad y Tecnología del Minal. "Había problemas de infraestructura civil y tecnológica, malas prácticas en algunos lugares, muchas veces falta de exigencia...", precisa.

El abecé para producir alimentos, es tener licencia sanitaria, registro del producto y análisis de ensayo, complementa la especialista Mayelín Fuentes Bárcenas. Al GEIA se subordinan 94 empresas y actualmente han logrado discretos avances, pero todavía una tercera parte no tiene licencia sanitaria.

Otro dilema era que unos 1 900 productos no tenían registros o estaban vencidos. "Antes solo en La Habana, en el laboratorio del Instituto de Higiene y Epidemiología, de Infanta y Manglar, se registraban los productos de todo el país. Era mucha la demanda y poca la capacidad del laboratorio. Entonces, por orientación de Salud Pública se identificaron otros seis laboratorios en otras provincias para realizar esos análisis. Ya están en funciones desde el pasado año", asegura la especialista.

Los laboratorios destinados a los ensayos sensorial y físico-químico están bien deprimidos. En este caso, advierte, han sido seleccionados 293 en todo el país que, a través de un crédito ruso serán rehabilitados con el fin de asumir sus propias producciones y las de empresas cercanas.

Con vistas a proteger los derechos del consumidor, un giro importante dará la industria alimentaria cuando logre el correcto etiquetado del ciento por ciento de sus producciones y el empleo de envases flexibles. En total desventaja están hoy algunas de las mercancías que se reciben en la canasta familiar normada, donde se pueden encontrar los frijoles ligados con azúcar, o viceversa, el ron ligado con agua, además del reiterado pillaje en las viejas pesas, entre otras violaciones, como se ha detectado en reiteradas inspecciones.

Obligaciones que cumplir

EN la **Gaceta Oficial de la República de Cuba**, en su edición extraordinaria No. 26 del 4 de mayo de 2018, fue publicada la Resolución 54 del Ministerio de Comercio Interior.

La misma establece las siguientes obligaciones generales de los proveedores de productos y servicios:

- Cumplir los requisitos de calidad declarados o establecidos para los productos y servicios; incluye los relacionados con la inocuidad de los alimentos y los insumos de los servicios.
- Garantizar facilidades para la estancia de los consumidores en las unidades o lugares que ofertan servicios, con prioridad a los grupos vulnerables y eliminar, siempre que sea posible, las barreras arquitectónicas.
- Asumir la responsabilidad social con relación al respeto, cuidado y protección del medioambiente.
- Asumir la responsabilidad moral y material que le impone la relación con los consumidores, ya sea directa o indirecta.
- Efectuar un correcto pesaje o medición de los productos que se comercializan por peso, volumen o longitud con medios certificados por la autoridad competente, según lo establecido, en los que se incluyen las ofertas gastronómicas.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibrados y certificados los instrumentos de medición que se utilizan en las actividades productivas, comerciales y de servicios.
- Garantizar la información a los consumidores sobre las características y requisitos de los productos o servicios ofrecidos. Incluye las rebajas de precios y cualquier otra condición determinante, entre ellas la garantía de los productos o servicios, la fecha de producción y durabilidad de los productos perecederos; todo lo cual se consigna en el empaque, recipiente, envase, etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, según corresponda.
- Otorgar garantía a los productos y servicios que ofertan.
- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones para la protección del medioambiente, la calidad y seguridad de los bienes y servicios que se ofertan en la cadena de valores.
- Capacitar al personal, fundamentalmente el que se relacione directamente con el consumidor, en los aspectos de la protección al consumidor, de manera que pueda avalar la aptitud del servicio o producto que oferta y garantice seguridad al consumidor, así como dotarlos de elementos fundamentales sobre las normas de conducta, cortesía y buen trato.
- Atender las quejas, sugerencias y reclamaciones de los consumidores y responder estas.

En la búsqueda de información para este reportaje, el equipo de **BOHEMIA** visitó más de una treintena de establecimientos del comercio y la gastronomía en La Habana, Artemisa, Mayabeque y Matanzas, y ocho centros productivos, incluidas dos minindustrias, donde dialogó con cerca de un centenar de directivos, administradores y dependientes de unidades, e igual cifra de consumidores.

Llamó la atención que en la gran mayoría de los casos, los consumidores entrevistados desconocieran la Resolución 54 del Ministerio de Comercio Interior. Solo unos pocos la habían oído mencionar por la televisión o la radio.



Salvadoras, si son certificadas

Las minindustrias también deben proteger los derechos de los consumidores

Los productos de las minindustrias se comercializan en la red minorista con gran aceptación por sus precios asequibles.



UNA de las novedades que anuncia la Resolución 54 del Ministerio de Comercio Interior (Mincin) es el reconocimiento de las minindustrias dentro de las instancias que garantizan la protección al consumidor. Muchas veces la posibilidad de reclamarles por un producto que estuviera en mal estado, o establecer algún tipo de denuncia, podía quedar en el limbo.

Quizás por esa razón, ni una sola queja había llegado a las autoridades competentes, estima Yalina Garbey Rivera, jefa de la Dirección de Protección al Consumidor del Mincin.

Un gran número de personas las consideran como salvadoras, pues cuando escasean productos, incluso en la red de divisas, ofertan puré de tomate, vita nuova, vinagre, vino seco, zumo de limón, mermeladas, encurtidos... Y muy importante, a precios más baratos.

Pero no todas las minindustrias están en igualdad de condiciones, ni cumplen con los requerimientos para producir y comercializar, reconocen

directivos del Ministerio de la Industria Alimentaria (Minal).

De El Roble a la Esperanza

En Mayabeque se encuentra la minindustria El Roble, administrada por Lázaro Valdés Sánchez, produc-

tor de la cooperativa de crédito y servicios (CCS) Camilo Torres. Por el tamaño de sus naves y la modernidad de una línea de producción –todavía sin funcionar– bien pudiera hacer palidecer a otras de envidia.

“Si la hubiéramos terminado de montar, estaríamos produciendo más toneladas diarias, pero no será posible porque nuestros proveedores de Gelma, entidad de la Agricultura, no nos incluyeron en su presupuesto para este año, y posiblemente tampoco para el 2019”, lamenta Valdés.

Elvis Dueñas Rodríguez, tecnólogo de El Roble y licenciado en Alimentos, considera que “no se valora en toda su dimensión la importancia de estas minindustrias, los aportes a la sostenibilidad alimentaria, el papel en la sustitución de importaciones y la cantidad de empleos que generan en los territorios”.

Obtener el envase de cristal es un problema, y cuando lo tienen, se les dificultan las tapas. “Gelma está diseñada para darle servicio a los productores agrícolas, pero no tiene entre sus objetivos proveer a las minindustrias”, afirma Valdés.

Con los ojos enrojecidos por el humo de la madera que desprende el tacho artesanal donde cocinan las pulpas, Ramón Julio Gázquez Nerey,



De manera artesanal, con una selladora ideada por los mecánicos de la minindustria La Esperanza, se cierran las latas de puré de tomate y otros productos.

administrador de la minindustria La Esperanza, en el capitalino municipio de Boyeros, asegura no tener dificultades con los envases suministrados por Gelma. Sin embargo, se pregunta si será tan difícil un empujoncito que los ayude a modernizarse con una pequeña planta.

La Esperanza comercializa sus producciones en los Mercados Ideales; las plazas de Guanabacoa, La Palma, Santa Fe y el Mónaco; y tiene firmado contrato con el EJTB en Tulián y Boyeros.

Liliana del Carmen Jhones Pérez, tecnóloga de La Esperanza, afirma que llevan un riguroso control de la calidad y no han recibido ni una sola queja de los consumidores. Así lo testifican Alejandro Conessa Godoy, jefe del departamento comercial de la Delegación Provincial de la Agricultura en La Habana, y Luis Pérez Duvergel, director comercial de la Empresa Hortícola Metropolitana, de la capital.

Según los especialistas del Minal, los consejos de la administración provincial del Poder Popular tienen la indicación de este organismo de la administración central del Estado de planificar, dentro de los presupuestos de inversiones anuales, los insumos para que las minindustrias puedan producir. Una indicación que evidentemente es desconocida en El



La moderna línea de producción de la minindustria El Roble, en Mayabeque, no se ha terminado de montar porque Gelma no le acaba de aprobar los recursos, asegura su administrador.

Roble, y también en otros lugares, como en la CCS Frank País García, de Güira de Melena, provincia de Artemisa, donde clamaban a principio de año por envases para poder comercializar las producciones de su minindustria.

Estas pequeñas fábricas de alimentos, por las condiciones artesanales que tienen en su gran mayoría, están en la mira de los que velan por el cumplimiento de la adecuada inocuidad de los alimentos.

Ellas deben cumplir el mismo abecé que rige para el resto de las

entidades productoras de alimentos: licencia sanitaria, registro de productos y los análisis de ensayo. Sin esos requerimientos será imposible garantizar los derechos del consumidor cada vez que adquieran uno de sus productos. ●

¿Dónde reclamar?

La normativa del Mincin establece las siguientes instancias a las que acuden los consumidores para presentar sus quejas y reclamaciones cuando el proveedor del producto o servicio es del sistema estatal:

- Unidad donde recibe el servicio o instancias a las que se subordina.
- Las direcciones estatales de Comercio y direcciones de Comercio de Artemisa, Mayabeque y del municipio especial Isla de la Juventud.
- La dirección de Protección al Consumidor del Ministerio de Comercio Interior.

Cuando el proveedor del producto o servicio es de las formas de gestión no estatal, los consumidores podrán dirigirse:

- Al presidente de la cooperativa o al titular autorizado de la forma de gestión no estatal, según corresponda.
- El órgano, entidad nacional u organismo de la Administración Central del Estado que crea la cooperativa y la entidad arrendadora relacionada con esta última, cuando proceda.
- Las entidades arrendadoras de locales en los casos de trabajadores por cuenta propia arrendados.
- Las direcciones estatales de Comercio y direcciones de Comercio de Artemisa, y de Mayabeque y del municipio especial Isla de la Juventud.
- La dirección de Protección al Consumidor del Ministerio de Comercio Interior.



Las tecnologías de las comunicaciones son aprovechadas por las cadenas en CUC para estar más cerca de los consumidores. ¿Será muy costoso extender esta experiencia a la red minorista en CUP?