

Simplemente, hacer lo correcto

Por YANIUSKA MACÍAS RIVERA, de la ACN

A diario somos testigos de cómo hechos violatorios, protagonizados por personas indolentes, quedan impunes ante la actitud cómplice de quienes por evitar una discusión, perpetúan la conformidad frente al maltrato recibido en entidades que brindan servicios y ofertan productos.

Esa conducta de complacencia en el plano público, la cual la mayoría de las veces es motivo de rechazo en el ámbito privado, incide en la convivencia cotidiana en Cuba, un país que hoy apuesta por mejores modos de actuación en cuanto al tema de protección al consumidor.

Sin embargo, constituye un desafío enfrentar la tendencia a las malas prácticas en la gestión comercial y de los servicios, ante el habitual dilema sobre: ¿cuán fructífera y ágil será la solución a una denuncia por una violación e indolencia cometida?

La necesidad de acertar, inherente a la naturaleza humana para ser aceptados por los demás, crea entonces un conflicto interno donde cada cual debe asumir simplemente una posición que permita hacer lo correcto, más allá de las conveniencias y vanidades.

Convivir con las ilegalidades, la indiferencia ante lo mal hecho y el abuso, por aquella frase de “esto es lo que hay”, no puede ser una opción para una sociedad que constantemente busca perfeccionarse, y el ejercicio de los más nobles valores



Ilustración: MARTIRENA

humanos es la línea de meta para el éxito.

El respeto y la defensa de los derechos de quienes acuden a recibir un bien o un servicio en cualquier establecimiento de nuestro país, no se puede convertir en letra repetida y cansada, pues todos somos consumidores en nuestro andar diario y el reclamo por recibir una atención de calidad debe ser constante y sonante.

Los buenos modales y correctas normas de conducta tienen que imponerse como ejemplo a seguir por encima de enfoques distorsionados como la demora en la cola porque “este se queja demasiado”, “aquella no para de preguntar” y “el otro ¿para

qué reclama el vuelto si nunca tienen menudo?”.

Si hay que exigir respeto, obtener toda la información necesaria y denunciar lo que no está bien, de esa forma serán cada vez más las voces en contra de la violación y la indolencia que no deben quedar impunes, y en la mayoría de los casos dependen de la subjetividad de quienes las practican.

La actualización de las regulaciones que rigen el cumplimiento de los derechos y deberes del consumidor, necesariamente tienen que estar acompañadas de un protagonismo individual sobre la base del conocimiento que le permita a cada ciudadano ser poseedor de una mayor cultura como clientes o proveedores. ●