

Comercio electrónico: Voluntad versus realidad y deber ser

Por: Harold Iglesias Manresa / CubaSi
11/05/2020



El Coronavirus aún persiste en mantenerse erguido con su velo sombrío que ataca a todos sin distinción, especialmente a aquellos más “valerosos e incrédulos” que aún no cumplen con las orientaciones o medidas de aislamiento social, y sencillamente siguen el curso de su vida con naturalidad inusitada, como si fuese ficticia la existencia de una pandemia y su azote voraz.

La historia que nos compete hoy precisamente está relacionada con practicar las buenas maneras, de quedarse en casa pudiendo explotar la posibilidad de ejercer el comercio electrónico.

Va de voluntad país por continuar garantizando el bienestar del pueblo, y realidad que se nos escapa de las manos cuando aquellos encargados de entregarnos los productos encomendados, muchos considerados de primerísima necesidad, obran poseídos por la indolencia y quebrantan las dinámicas del deber ser, en tiempos donde una dosis de humanismo y honestidad siempre será bien recibida.

Algunos que empañan los aplausos de las nueve de la noche, que difuminan las horas de insomnio de muchos guerreros de batas blancas y verdes, y de otros tantos que con su contribución diaria hacen que miremos al futuro con positivismo, con esa carga de hidalguía que siempre ha caracterizado al cubano.

Y no se trata de errores propios de una nación que se inicia en esta ruta del comercio electrónico, con desventaja de un buen trecho respecto a muchos otros países, tanto en infraestructura como puesta en marcha y ejecución.

Pero persiste el deseo de enrumbar hacia mecanismos de desarrollos, facilitadores del bien común de nuestra gente, máxime cuando la era del Bitcoin acecha con poderío incuestionable.

Así desembarcamos en las plataformas domésticas de www.tuenvio.cu.

Para algunos la octava maravilla del mundo moderno, para otros el infortunio personificado, al punto, sin pecar de catastrofista, de tildarlo de tuangustia.cu.

Y ciertamente hay varias brechas relacionadas con esta forma de gestión comercial online, independientemente de ser concebida para generar bienestar en la ciudadanía y llegar en un momento crucial, donde la ausencia de transporte y movilidad, obliga a buscar cualquier subterfugio posible para garantizar los insumos necesarios en nuestros hogares.

Lo primero que ha golpeado a muchos de los que con la tarjeta Telebanca y la aplicación Transfermóvil han intentado hacer uso de **tuenvio** ha sido el hecho de facturar e incluso pagar sin que se le incorporaran físicos los productos demandados. O sea, hablábamos de una transacción fantasma. Puedo enumerar un número considerable de usuarios a los que nos sucedió esto.

Bastaría mencionar que me pasó personalmente en una ocasión, a mi amiga de la adolescencia Daimis Miranda en dos, y a Aymé, colega de la Universidad, en tres ocasiones, o sea ponche de **tuenvio**.

Afortunadamente, luego de ingentes esfuerzos y todavía no de forma general, esta problemática se ha ido solventando, amén de que aún no en su totalidad.

Incluso las autoridades del Ministerio de Comercio Interior ciertamente dieron fe de lo acontecido y agilizaron todos los mecanismos para erradicar la "fuga de capitales". Especialmente porque la totalidad de las personas que se vieron involucradas en este percance, hubiesen preferido recibir los productos y no el reintegro del efectivo a sus tarjetas.

Otra cuestión, y no menos relevante es el periodo de entrega de los envíos y la disponibilidad de los productos facturados al momento de llevarlos a su casa.

Puede ser cierto, y creo que en alguna medida está sucediendo, el hecho de que la avalancha real de pedidos de inicio superó el estimado de demanda proyectado. Otro tanto acontece en ocasiones con la disponibilidad de productos en almacén tanto en las tiendas Carlos III y Cuatro Caminos, 5ta y 42; y recientemente El Pedregal y Caribe Habana, estas últimas en la modalidad de combos (grupo de productos unidos a modo de tablets).

Aquí sale a relucir otro elemento: la dualidad de opciones para hacerse de su encargo: ya sea por entrega, o búsqueda física al establecimiento en cuestión.

Por consiguiente, las órdenes pueden, y de hecho suelen tardar más de diez días en ser entregadas a sus destinatarios finales. Eso implica estrés en los implicados, seguimiento exhaustivo de su orden y del proceso al más puro estilo de Mario Conde o Phillipe Marlowe, e incluso algún que otro "rezo" invocando la gracia del Señor, o cualquier Deidad perteneciente al panteón de la religión Yoruba.

Y no hablo de manera festinada. Lo narrado lo hemos vivido mi esposa Madelaine y yo en carne propia, al igual que no pocos conocidos.

El último avatar, y desde mi modesta perspectiva el más preocupante, ha sido el de entregas incompletas en nuestros domicilios luego de salir los envíos íntegros de los establecimientos en cuestión.

Y digo el más preocupante y reprochable porque este último pasa por el deber ser y la honestidad de aquellas personas encargadas de realizar las entregas.

Si bien es cierto que en el sitio web de **tuenvio** aclara que:

...El receptor de la mercancía deberá revisar junto con el distribuidor que las cantidades declaradas en la factura coincidan con la mercancía recibida. SI NO COINCIDEN, NO DEBE RECIBIR EL ENVÍO. Una vez firmada y aceptada la factura, no se aceptan reclamaciones por faltantes de productos...

Justo aquí surge la encrucijada que nos compete, específicamente con el Centro Comercial Cuatro Caminos. ¿Cómo poner en duda la entrega si la persona encargada al entregarnos la factura nos dice que en la tienda se agotaron los paquetes de detergente Espumil de 1 000 gramos?

¿Cómo contrastar la veracidad de la factura en el instante de la entrega, máxime cuando se la entregan con esos productos tachados (en tinta de bolígrafo, es cierto) y las bolsas aparentemente llegaron debidamente selladas?

¿Habrá que encarnar el rol de un perito experto para posteriormente darse cuenta de que una de las bolsas no estaba debidamente sellada y que poseía incluso restos del detergente en cuestión?

Lamentablemente siempre hay oportunistas que se aprovechan de la “novatada” de la población en estos menesteres para lucrar y delinquir.

Sí, porque lo sucedido no tiene otro nombre que actividad económica ilícita, desvío o delito en cualquiera de sus variantes.

Como constancia de lo acontecido, y pese al trato solícito del Departamento de Atención al Cliente de la corporación CIMEX, cuyo número telefónico es 800-00724, hace más de cuatro días que formulamos nuestra queja (No-0921985) y no hemos recibido respuesta.

A propósito, la orden en cuestión es: N4C0003726, y a los detergentes se suma una caja de aplicadores para un monto total de 9.05 CUC.

Por coincidencia desafortunada a mi amiga Ibel le sucedió otro tanto. En su caso la ausencia fue aún mayor pues con ID de orden N4C0000429 no recibió dos paquetes de detergente Espumil gemelos a los nuestros, otros dos de 500 gramos, y dos pomos de gel de baño de 750 ml, para un total de 10.00 CUC.

En consonancia con lo sucedido su número de queja fue el 0922000.

Solo enuncio dos ejemplos latentes y cercanos, ambos con génesis en Cuatro Caminos. Puede que no sean los únicos, de hecho.

Día X de la cuarentena. Me enfrento al ordenador con una mezcla de enojo, desilusión y esperanza.

Como siempre, en mi afán Quijotesco, pretendo que estas líneas funcionen como un llamado a la conciencia individual y colectiva. Como una inyección de honestidad y un escarmiento moral, que para muchos que fueron educados con los llamados conceptos antiguos, para mí los de todo tiempo, funciona como el más doloroso.

También es un llamado a los entes que gestionan estas plataformas o rectorean el comercio electrónico en cada uno de los distintos escenarios.

Soy de los que piensa que la voluntad de una nación y el proceder de una mayoría, siempre podrá más que el actuar negativo de unos pocos aprovechados.

No se necesitan situaciones extremas ni Coronavirus en calidad de enemigo cruel para que salga a relucir lo mejor de cada ser humano.

Actuemos todos de la manera correcta para que www.tuenvio.cu se convierta ciertamente en un mecanismo eficaz de gestión del comercio electrónico en Cuba y perdure en el tiempo una vez sorteada esta pesadilla de la Covid-19.

Vuelvo una y otra vez a una canción paradigmática de Fito Páez:

...*“Quien dijo que todo está perdido, yo vengo a ofrecer mi corazón”*...