Protección al consumidor: ¿Resbalosa como la mantequilla?

23/06/2018



Y sí, la había comprado. Después de haberse perdido por un montón de tiempo, volvía a aparecer, dicen los chistosos que en saludo a los triunfos de Rusia en el Mundial –porque la susodicha venía de Ucrania, antigua república soviética.

La alarma y preocupación de mi amiga se sustentaba en que estaba vencida. Al menos, eso creyó ella luego de una rápida mirada al envase. En grandes número podía leerse allí: 14.04.2018. ¡Horror, estábamos a 22 de junio!

Incredulidad, preocupación, se alternaban en nuestro diálogo porque, además, habían sido muchísimos quienes compraron la dichosa mantequilla. La cola hablaba por sí sola.

Buscando la verdad fuimos donde reposaba la mantequilla, ignorante de nuestro sobresalto y resbalosa como siempre.

Con mucha atención y una lupa, porque el tamaño de las letricas era mínimo, casi imposible de descifrar hasta por los de mejor visión, descubrimos que la fecha grandota y rotulada en negro era... la de fabricación.

Qué bien. Se escucha suspiro de tranquilidad. ¿Pero dónde estaba entonces la fecha de caducidad?, ¿cuándo vencía? Varias de las personas que aguardaban en la cola habían comprado previsoramente varias barras para las vacaciones, cuando los muchachos están en casa y a toda hora andan “picando” algo.

Como si estuviéramos protagonizando un capítulo de CSI – ¿dónde andas querido Grissom?- volvimos sobre la conflictiva barrita y en ella, en el mismo bloque de texto minúsculo podía textualmente leerse:

“Las condiciones de almacenamiento y vida útil (con la humedad relativa no más de 80%), dependiendo de la temperatura: de menos 18 °C a menos 11 °C inclusive, no más 365 días; De menos 10 °C a menos 5 °C inclusivo,

no más de 120 días; De menos 5 °C a 0 °C inclusivo, no más de 90 días; De menos 0 °C a 4 °C inclusivo, no más de 60 días."

Solo en el caso que no se hubiera almacenado entre 0 °C y 4 °C es que podía estar vencido. Y claro está, debemos confiar en que haya permanecido bajo las temperaturas adecuadas desde su llegada, hace cuatro meses, a nuestra tropical isla.

En este punto estriba precisamente la primera inferencia que debe hacerse de este resbaloso caso: los consumidores cubanos no estamos acostumbrados, como tendencia, a leer las indicaciones contenidas en los productos alimentarios que adquirimos.

Como para una buena parte de los productos es mayor la demanda que la oferta, se arman largas colas y cuando por fin llegamos frente a los anaqueles o ante el dependiente que despacha, el acto reflejo es a "capturar" la deseada mercancía.

También uno piensa: si tanta gente está esperando y comprando no va a ser por algo vencido. Además, los cubanos somos consumidores confiados. Lo somos porque, en definitiva, en el caso de las tiendas estatales, el único suministrador es el Estado, y en él confiamos.

Otro gallo canta en latitudes diferentes donde a cada cadena o firma, a cada dueño lo que le interesa es vender a todo costa, y si tiene que desechar mercancías o rebajarles el precio es pérdida segura para sus bolsillos. En consecuencia, algún que otro caso de inmoralidades ha tenido lugar.

Aquí, es de esperar que conociendo las carencias, no se deje echar a perder ningún producto y muchísimo menos que se venda a la población algo caduco. De aproximarse la fecha de caducidad, lo indicado es rebajarle el precio e informarlo convenientemente de forma bien visible.

Desde el pasado 2 de junio entró en vigor la Resolución 54/18, del Ministerio de Comercio Interior (MINCIN), que regula la protección al consumidor. En la misma, queda comprendido entre los deberes de quien consume el "informarse sobre las características de los productos y servicios antes de efectuar el acto de compra".

Por otra parte, entre las obligaciones generales de los proveedores de productos y servicios, se incluye "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".

A propósito de la aparición de este nuevo y necesario instrumento legal, el periódico Granma consignaba en fecha reciente que "La Resolución se debe a la dispersión legislativa con respecto al tema y a la tendencia creciente de las violaciones de los derechos de los consumidores; y su implementación constituye un paso previo a la futura Ley de Protección al Consumidor".

Por suerte, en este caso de la mantequilla, la alarma parece haber sido infundada, y qué bueno, porque a pesar de los puntos en contra que suma al colesterol, es rica y aporta un montón de calorías, demasiadas.

Quizás hasta haya sido esa misma la mantequilla consumida por el equipo de Croacia al Mundial de Fútbol. De ser así, tantas calorías aportó a los jugadores que lograron esa imprevista goleada a Argentina.