

La Habana, 6 de junio de 2018
"Año 60 de la Revolución"

A: Directores de Empresas y Sucursales y Departamento Independiente de Supervisión y Control, y Atención a la Población.

Ref.: Políticas para el fortalecimiento de la Protección al Consumidor.

Compañeros

Atendiendo a las indicaciones de la máxima dirección del país sobre la Protección al Consumidor y la reciente publicación en la Gaceta Oficial de la Resolución 54/2018 del MINCIN, que aprueba las Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno; se establece las Políticas que se adjuntan para fortalecer el sistema de Protección al Consumidor en el Grupo Empresarial LABIOFAM.

Atentamente,

Alfred Remberto Crespo Dorta
Presidente
OSDE LABIOFAM

RS: 190/2018



POLÍTICAS

PARA FORTALECER LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN EL GRUPO EMPRESARIAL LABIOFAM

	Nombre y Apellidos	Cargo	Firma	Fecha
Realizado por:	Ing. Karla González Alfonso	J' Departamento Mercadotecnia y Comunicaciones		1/6/2018
Revisado por:	Lic. Adiley Gómez Oller	Directora de Negocios		1/6/2018
Aprobado por:	Alfred Remberto Crespo Dorta	Presidente		3/6/2018



I. INTRODUCCIÓN.

El Sistema de Protección al Consumidor es el conjunto de principios, disposiciones y acciones organizativas, funcionales y de otro tipo, dirigidos a educar, orientar y proteger a los consumidores en el reconocimiento de sus derechos y deberes, para que puedan ser ejercidos frente a los proveedores en el acto de intercambio. En este sentido, se requiere de una prioridad y un cambio de actitud hacia el comercio minorista interno.

Las presentes Políticas son aplicables a todas las empresas y sucursales del Grupo Empresarial Labiofam, con alcance a todos los puntos de venta minoristas (Anexo 1) y consumidores finales. Su implementación está encaminada a que se establezcan medidas de control, información y comunicación; procedimientos, procesos o mecanismos de trabajo, dirigidos a:

- La eliminación de indisciplinas, ilegalidades y deficiencias en el funcionamiento de los establecimientos que realizan comercio interior minorista.
- La protección de los intereses y derechos de los consumidores.

II. POLÍTICAS

1. Implementar y cumplir con todo lo establecido en la Resolución 54/2018 del MINCIN, que establece las Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno.
2. Ofrecer información adecuada (completa, clara y certera) al público, de los productos que comercializamos a través de nuestros puntos de venta.
3. Brindar una correcta atención al consumidor, utilizando un buen lenguaje y proyección; trato justo, amable y honesto; en todas las etapas de su relación. Se deben evitar prácticas que los perjudiquen.
4. Brindar en todo momento respuestas adecuadas, ante cualquier pregunta o manifestación de insatisfacción de un consumidor.
5. Mantener la limpieza y organización de los locales.
6. Mantener abastecidos los puntos de venta y en caso de ausencia de algún producto, dar una respuesta adecuada a la insatisfacción que pueda presentar el consumidor ante esta situación.
7. Velar porque la información contenida en las etiquetas de los productos cumpla con las regulaciones establecidas; así como que contengan la información primaria (Número de teléfono, correo electrónico) de como establecer una queja, consulta o reclamación.

8. No promover ni comercializar productos que no estén registrados, así como que no cumplan con los parámetros de calidad (imagen, envase, embalaje, etiquetas)
9. Habilitar todas las vías de comunicación posibles para la atención y tramitación de quejas, consultas y reclamaciones:
 - Libro.
 - Correo electrónico.
 - Número Telefónico.
 - Página web.
 - Persona para atención al público.
 - Jefe del establecimiento.
 - Otros niveles de dirección (Departamento de Supervisión y Control y Atención a la Población del OSDE)
10. Exponer en los establecimientos, en un lugar visible y de fácil acceso, los derechos y deberes de los consumidores y las vías de comunicación para informarse o expresar sus quejas o reclamaciones.
11. Hacer uso de los medios de comunicación para ofrecer información adecuada de los productos que comercializamos en nuestros puntos de venta, así como las vías para informarse o expresar sus quejas o reclamaciones.
12. Definir el personal que investigará o tramitará la queja o reclamación para dar respuesta al cliente, la cual no podrá exceder los 30 días naturales, contados desde que se recepciona la queja o reclamación, hasta que se da la respuesta.
13. Establecer el mecanismo de atención a los consumidores, para recepcionar, investigar, tramitar y dar respuesta a sus quejas reclamaciones, de manera ágil, justa, accesible y efectiva, sin costos innecesarios.
 - Las entidades productoras y comercializadoras, serán las máximas responsables de recepcionar, tramitar y dar respuesta a los consumidores, de sus quejas o reclamaciones. En caso de que no cuenten con la información adecuada para dar respuesta, se remitirán al Departamento de Supervisión y Control y Atención a la Población del OSDE, para que colabore o encause la investigación y le aporte los elementos necesarios para dar la respuesta al consumidor.
14. Implementar acciones de control, evaluación, seguimiento a la tramitación y respuesta dada a las quejas, reclamaciones, preocupaciones o denuncias hechas por los consumidores. Aplicar encuestas de satisfacción al cliente, como parte de estas acciones.

III. DISPOSICIONES FINALES

Todas las entidades del Grupo Empresarial LABIOFAM deberán establecer el procedimiento correspondiente para el fortalecimiento de la protección al consumidor, tomando como base el cumplimiento de estas Políticas.

IV. REFERENCIAS

- Plan de Acciones para Fortalecer la Protección al Consumidor en el Sistema del Comercio Interior Ministerio de la Agricultura. 2018
- Resolución 54/2018 del MINCIN. "Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno"
- Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el Período 2016-2021. Lineamiento No.264. "Perfeccionar la protección al consumidor adoptando medidas que coadyuven a asegurar sus derechos por quienes producen, comercializan y prestan servicios en general
- Directrices para la Protección del Consumidor, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. 2016

ANEXO 1: PUNTOS DE VENTA DE LA RED DE COMERCIO MINORISTA DE LABIOFAM

Provincia	Municipio	Empresa	Punto de ventas
Pinar del Río	Los Palacios	Sucursal Labiofam Pinar del Río	1
	La Palma		1
	San Luis		1
	Consolación		1
	Pinar del Río		1
Subtotal			5
La Habana	Arroyo Naranjo	GENIX LABIOFAM	1
	Plaza de la Revolución	Labiofam Villa Clara	1
	Boyeros	Empresa Química de Farmacéuticos y Plásticos (UP5)	1
Subtotal			3
Cienfuegos	Aguada	Labiofam Cienfuegos	1
	Cruces		1
	Cienfuegos		1
	Cumanayagua		1
	Cienfuegos	Empresa GydeMa	1
Subtotal			5
Villa Clara	Santa Clara	Labiofam Villa Clara	4
	Remedios		1
Subtotal			5
Sancti Spíritus	Sancti Spíritus	Labiofam Sancti Spíritus	1
Subtotal			1
Ciego de Avila	Venezuela	Labiofam Ciego de Ávila	1
	Ciego de Ávila		1
	Ciro Redondo		1
	Morón		1
	Florencia		1
	Bolivia		1
	1ro de enero		1
	Baraguá		1
	Chamba		1
Subtotal			9
Camagüey	Minas	Labiofam Camagüey	1
	Camagüey		1
Subtotal			2

Provincia	Municipio	Empresa	Punto de ventas
Las Tunas	Puerto Padre	Sucursal Labiofam Las Tunas	1
	Menéndez		1
	Manatí		1
	Colombia		1
	Majibacoa		1
	Jobabo		1
	Amancio		1
	Tunas		3
Subtotal			10
Holguín	Báguano	Sucursal Labiofam Holguín	1
	Cueto		1
	Mayarí		1
	Holguín		4
Subtotal			12
Santiago de Cuba	Contramaestre	Sucursal Labiofam Santiago de Cuba	1
	Santiago		1
Subtotal			2
Granma	Guisa	Empresa Labiofam Granma	1
	Río Cauto		1
	Cauto Cristo		1
	Yara		1
	Manzanilla		1
	Media Luna		1
	Niquero		1
	Pilón		1
	Campechuela		1
	Buey Arriba		1
	Bartolomé Masó		1
	Bayamo		4
Subtotal			15
Guantánamo	Imías	Sucursal Labiofam Guantánamo	1
	Guantánamo		3
Subtotal			4
Isla de la Juventud	Nueva Gerona	Sucursal Isla de La Juventud	1
Subtotal			1
TOTAL			74