“Lo siento, usted es el responsable” 17/12/2014

Liuba Kogan

Investigadora de la Universidad del Pacífico

A los indefensos y desprotegidos consumidores, las empresas e instituciones de diverso calibre nos responsabilizan de todo lo que pueda dañarnos, malograrse o matarnos. Es cierto, sin embargo también, que existen algunas instituciones, comisiones u observatorios que intentan ayudar al consumidor (muchas veces después de que los daños han sido producidos).

Acá algunos ejemplos. Una compañía de taxis 2.0 que te recoge en un tris gracias a que estás conectado a tu smartphone, y cuyos miles de carros se identifican con su número telefónico y su logo, señala que ella no es responsable de robos, acoso sexual o violaciones que puedan suceder mientras sus unidades proveen el servicio. Aduce, en algún documento que los consumidores no conocemos, que ella no asume ninguna responsabilidad. La verdad es que contratan a cualquier hijo de vecino que no tenga prontuario, ¿pero cuántos lo podrían tener con un poquito de esfuerzo? ¿Cómo podemos confiar en los “taxis seguros”?

No sé si alguno de ustedes ha tenido que ser sometido a alguna intervención quirúrgica o procedimiento médico. Mi experiencia fue que luego de darme una poderosa pastilla para dormir vi con las justas y mareada a una enfermera que me pidió firmar “el consentimiento informado” corriendo junto a la camilla que me llevaba al quirófano. ¿Qué podía hacer en esa circunstancia? Es decir, otra vez el paciente (consumidor) se hace responsable de todo lo que podría salir mal en la operación. Ahora resulta que los consumidores somos responsables de lo que sucede en una sala de operaciones donde –en calidad de bulto– no sabemos qué sucedió durante la intervención médica. El mundo al revés.

Otro asunto que también llama la atención es que los galenos no nos explican los “daños colaterales” que pueden producir ciertos medicamentos. Uno toma muy confiado las píldoras y termina con un problema de salud peor que el que nos llevó al médico. Cuando una va moribunda donde el galeno, este nos increpa que nuestro organismo no ha respondido bien o que compramos un medicamento genérico. Parece que el especialista nunca leyó la cantidad de contraindicaciones que tienen los medicamentos. Pese a ello, pues nosotros somos los culpables.

Dejando de lado a los médicos, hace poco se malogró mi lavadora (y estando dentro de la garantía del producto). Los fabricantes me dijeron que yo debía pagar el arreglo porque seguro “yo había usado más el artefacto”. ¿Cómo lo deducen? No lo sé.

La gordura parece ser otra acusación de la que se responsabiliza también al consumidor individual, siendo un asunto sociopolítico y económico. El tiempo para cocinar, sentarse a comer y conversar se ha ido acortando año tras año, mientras que las familias tienen cada vez menos miembros y tiempo para cocinar. Olvidamos que el sistema nos exige viajar distancias cada vez más lejanas para trabajar o estudiar, jornadas de trabajo extendidas y, sobre todo, una publicidad impresionante de productos “engordantes”. Pero claro, somos los responsables –según los productores y anunciantes– de elegir comida no saludable.

Por lo pronto –lo siento–, soy responsable de esta columna.