

EL COMERCIANTE DEL SIGLO XXI

Por *Cesáreo Sánchez Molina* Profesor de Escuela de Turisme de Eivissa i Formentera

¿Qué les ocurre a algunos comerciantes españoles que sólo piensan en proteger y atrincherar a su empresa, en poner trabas a los nuevos emprendedores que quieren abrirse camino, y en practicar un hiperproteccionismo?

Primero consiguieron que la administración central sacase adelante la Ley de Comercio, triunfo que se atribuye el sector y un atentado más contra los derechos del consumidor y contra la "libertad de empresa", idea que se argumenta sólo cuando interesa. Están intentando eliminar algunas de las ventajas, que para la mayoría de la población tiene el sistema de economía de mercado, y para ello buscan el apoyo de las administraciones públicas que entran en su juego pues representan un importante grupo de poder.

Un comerciante:

- No tiene libertad para realizar rebajas y descuentos cuando y como quiera, sino según lo establezca la Ley de Comercio.
- Tampoco puede abrir a su gusto, para dar mayor servicio, sino que tiene el horario limitado pues también está regulado.

Este tipo de normas proteccionistas, como la de moratoria en Baleares hasta el 31 de diciembre del 2001 para no conceder permisos de asentamiento a grandes superficies (que posiblemente se renovará) benefician a unos pocos que ya están establecidos, en perjuicio de la gran mayoría de la población (consumidores y nuevos empresarios).

El "trogloditico", especie en vías de extinción por suerte, vive todavía en la década de los setenta (algunos en el siglo pasado), no practica el comercio desde el punto de vista del consumidor, sino desde el suyo propio. No se ha enterado de que los estilos de vida han cambiado, y que a muchas personas les es más cómodo:

- Saber que pueden comprar en un horario lo más amplio posible, por ejemplo pan a las once de la noche, o llevar y recoger el coche a un taller con un horario de servicio ininterrumpido entre las 7 y las 22 horas.
- O realizar un amplio surtido de operaciones desde casa, a cualquier hora y cómodamente a través de internet, teléfono o el binomio televisión-teléfono.

Por desgracia para nosotros los consumidores y por suerte para algunos emprendedores (que una vez montado su negocio, pueden abrirse camino destrozando otros negocios obsoletos) todavía existen muchos de estos comerciantes. Ejemplos:

- La tienda que como norma cierra 15 minutos antes del horario, ya de por sí corto, que tiene públicamente anunciado.

- El comercio que en la última media hora de la jornada, no te atiende adecuadamente.
- El negocio que te trata a patadas, porque lo importante es la transacción en sí y no la relación que se establece con el cliente, que podría haber durado toda la vida practicando un marketing transaccional, en lugar de un marketing relacional.
- La empresa que vende un producto con margen abusivo, sobreviviendo gracias al alto grado de rotación de personas por la isla y a algunos compromisos de compra que se nos presentan y hay que solventarlos aquí. Pero a la mínima oportunidad se compra fuera con un ahorro sustancial. La política de estos empresarios, es perjudicial para la sociedad pitiusa, ya que está contribuyendo a que rentas ganadas aquí se vayan a crear riqueza y puestos de trabajo en otros lugares.
- Seguro que hemos escuchado a algún comerciante hablar sobre las maldades de las grandes superficies, la libertad de horarios, la libre entrada de personas al gremio del comercio (tendrían que pasar unas pruebas de aptitud, pagar unas tasas, obtener varias licencias, pasar la pista americana y correr un kilómetro en menos de 4 minutos). Claro todo ello enmascarándolo con un halo protector hacia el trabajador, el consumidor y *ad maiorem Dei gloriam*. Cualquier cosa con tal de no perder sus privilegios, o actualizar su negocio adecuándolo a los nuevos tiempos.

Como consumidor y como persona que conoce un poco el mundo comercial, me gusta asistir a las jornadas de comercio que organiza la PIMEEF. Aún recuerdo las primeras que se celebraron en el Casino de Ibiza, sobre calidad en el comercio. La mejor intervención de la semana fue la de un empresario catalán, que contó lo bien que le iba en su pequeña tienda de juguetes situada en un gran recinto comercial, siendo Continente el núcleo central y no tenía ningún miedo de Toys'r us (multinacional del juguete) que abría sus puertas próximamente por las cercanías.

Aquí también hay buenos comerciantes que oyen y atienden las necesidades que la sociedad pitiusa les pide a gritos, estos son los COMERCIANTE DEL PRÓXIMO SIGLO y los únicos que merecen seguir adelante. A los otros ¿quién los quiere?, que disfruten el poco tiempo que les queda hasta chocar contra un iceberg, pero que tengan por seguro que ni siquiera sirven como material para realizar una película.