



Rafael Torres

Presidente de la patronal autonómica del pequeño comercio Confecomerc.

Rafael Torres entiende que la covid ha acelerado la transformación digital que ya encaraba el sector, pero pide no imitar el modelo Amazon sino apostar por modernizarse y diferenciarse, para lo que reclama el apoyo de las administraciones

«A los políticos les ha faltado empatía para entender el sufrimiento del sector privado»

► «No puedes competir con Amazon, pero sí reivindicar tus ventajas y concienciar al cliente de lo que supone comprar allí o en tu barrio»



El presidente de Confecomerc, Rafael Torres, en la calle La Paz de València.

MATEO L. BELARTE. VALÈNCIA

■ Rafael Torres, representante del pequeño comercio, analiza las necesidades y retos que afronta el sector tras un año de crisis. Cómo migrar a Internet sin perder el contacto con el cliente de proximidad marcará su porvenir.

🗨 **Hoy es el primer día de relajación de las restricciones al comercio. ¿Cómo las valora y cómo afectarán?**

🗨 La más importante es la ampliación horaria. No por las dos horas más sino porque se recupera la tarde completa, que volverá a ser útil ya que antes a partir de mediodía no había actividad. Las ventas han caído un 60 % desde las restricciones más severas, esperamos que el cambio nos despierte psicológicamente y repercuta en el consumo. También estamos muy contentos de recuperar a los clientes de otros municipios, claves para las tardes del viernes y los sábados. El aforo también nos ayudará, es importante por ganar en capacidad y sobre todo en seguridad.

🗨 **¿Cómo está el pequeño comercio tras un año de crisis?**

🗨 A nivel psicológico estamos como casi todos: tristes, desanimados y cansados. Aunque algunos no lo crean, afrontar despidos duele mucho porque los pequeños comercios somos como familias. Pero hemos sido resilientes. Y a nivel económico se dice que las ventas caen entre un 5 y un 8 %, pero porque nuestro sector engloba a la alimentación, lo que distorsiona las cifras. Ha cerrado un 15 % del comercio pero volvemos a lo mismo, las medias no describen la realidad.

🗨 **¿Cómo imagina el comercio pospandemia?**

🗨 Va a haber una limpieza. El mercado antes expulsaba a los poco viables pero esta pandemia se ha llevado por delante negocios viables. El comercio se ha espabilado, el 90 % tiene algún tipo de digitalización, cuando hace dos años no llegaba al 20 %. Le han visto orejas al lobo. Espero que nos encontremos un comercio más moderno, más especializado y resistente. El que aguante la embestida saldrá debilitado económicamente pero moralmente reforzado. El comercio persistirá pero será bicanal: físico y digital.

🗨 **¿Se han sentido abandonados por las administraciones con las ayudas directas?**

🗨 Nos hemos sentido desamparados. Los políticos se enfadan cuando lo decimos, pero porque saben que es verdad. Los presupuestos pospandemia eran iguales de los prepandemia. Para acometer una reestructuración necesaria y potenciar la digitalización nos han dado lo mismo, un corta y pega. A la clase política le falta empatía para entender el sufrimiento

« El comercio le ha visto las orejas al lobo y saldrá de la crisis siendo más moderno y especializado»

« El centro comercial de La Fe es un modelo caduco. Estamos saturados y muchos parecen cementerios»

miento del sector privado, tienen el sueldo asegurado y eso a veces te lleva a no involucrarte. Era necesario más diálogo real.

🗨 **¿Cómo puede competir una tienda de barrio en Internet?**

🗨 Hay que procurar que la experiencia de compra dé valor añadido, no todo es el producto y el precio. La experiencia de compra es algo más. El contacto con la persona seguirá existiendo. Cuanto más especializado, mejor. Hablar del online es también la capacidad de llegar al público local. Ocasionalmente puedes vender fuera, pero has de llamar atención al entorno y luego darle facilidades de compra y de recogida. No puedes competir con Amazon, pero sí reivindicar tus ventajas y concienciar de lo que supone comprar en Amazon o en tu barrio.

🗨 **Los comercios más afectados han sido los más expuestos al turismo. ¿Habrá que fomentar otro modelo menos dependiente de estos visitantes?**

🗨 Apelar a un cambio de modelo queda muy bonito pero, ¿cómo lo cambias? Debemos ir hacia una digitalización profunda de todos los sectores para adaptarse a nuevas realidades. La Comunitat depende del turismo y debe seguir dependiendo. Otra cosa es generar valor añadido, que hay que hacerlo. Y hacer un esfuerzo para que cuando vuelva el turismo estemos más preparados. Pero un cambio de modelo lo veo muy arriesgado porque la hostelería, el comercio y el turismo están muy especializados.

🗨 **¿Cómo valora el proyecto del centro comercial de La Fe?**

🗨 Es un modelo caduco. Somos una de las autonomías más sobresaturadas y València ya tiene centros comerciales que parecen cementerios. Hay que fomentar el equilibrio entre grandes y pequeños, no solo de boquilla. Las ciudades deben crecer de dentro hacia fuera y no al revés, sin inventarse pelotazos. Nos extraña que Compromís apruebe esto.