

“POR QUÉ EN EL PERÚ NO SE IMPLEMENTA UN VERDADERO SERVICIO AL CLIENTE Y PORQUE REALIZAR UN RECLAMO ES TAN COMPLICADO”

Abg. Dany Daniel Eneque Arrunategui
Piura, Perú.

Resumen

En el presente artículo denominado: “Por qué en el Perú no se implementa un verdadero servicio al cliente y porque realizar un reclamo es tan complicado”, el escritor explica el procedimiento para realizar un reclamo frente a un mal producto y servicio, a fin de que los clientes peruanos hagan valer sus derechos como consumidores.

Palabras claves

Reclamos, servicios, clientes.

Abstract

In the present article called: "Because a true service to the customer is not implemented in Peru and because to make a complaint is so complicated", the writer explains the procedure to make a claim against a bad product and service, in order that Peruvian customers assert their rights as consumers.

Keywords

Claims, services, clients.

Zusammenfassung

In dem vorliegenden Artikel mit dem Titel: "Weil ein wahrer Service für den Kunden nicht in Peru durchgeführt wird und eine Beschwerde nicht so erhoben wird", erläutert der Autor das Verfahren, um einen Anspruch gegen ein schlechtes Produkt und einen schlechten Service zu stellen. Kunden behaupten ihre Rechte als Verbraucher.

Schlüsselwörter

Ansprüche, Dienstleistungen, Kunden.

I.- Introducción

Nuestro país (Perú) hoy en día es muy atractivo para las inversiones extranjeras y como consecuencia de ello tenemos muchas cadenas de negocios extranjeras en la mayoría de ciudades del país y no podía ser la excepción nuestra querida provincia de Sullana. Asimismo nuestro departamento de Piura es, de lejos, la región agroindustrial que más rápidamente está creciendo en el país. Todavía Ica lidera el ranking agro exportador, pero al ritmo de crecimiento que anda Piura, es cuestión de unos pocos años para que encabece la lista de las agroexportaciones peruanas.

En la Región Piura se cultivan muchos productos que se exportan al extranjero, por ejemplo en Europa se comercializa mucho el banano orgánico, el cual es producido en nuestra ciudad por las principales empresas que los comercializan en Europa como Dole y Chiquita.

Si tenemos un nivel económico en crecimiento, porque no reclamamos, porque no ponemos en jaqué mate (como en el ajedrez) a las distintas cadenas de negocio que nos

brindan un “Mal Servicio al Cliente” y hacemos respetar nuestros Derechos como consumidores, es lo que desarrollaremos en el presente artículo.

II.- Que instituciones nos protegen frente a los Abusos de las Empresas e Instituciones y cuáles son nuestros Derechos

Hasta cuando permitiremos que los principales bancos, centros comerciales, supermercados y distintas cadenas de negocio y peor aún las Instituciones Públicas, abusen de nosotros como consumidores, hasta cuando permitiremos que estas Empresas e Instituciones Públicas nos sigan brindando un mal “servicio al cliente”, que encima que generan ingresos y rentabilidad gracias a que nosotros como consumidores compramos sus productos, tienen una política que aburren a las personas cuando se desea hacer una reclamación, hasta cuándo tendremos la paciencia de esperar unas colas enormes para pagar nuestro productos, porque de las 10 ventanillas que hay en tienda, en un banco o en un supermercado solo dos o tres están funcionando, porque nosotros como peruanos no valoramos el tiempo que perdemos, porque los peruanos no reclamamos y hacemos valer nuestros derechos; será por desconocimiento del proceso para realizar un reclamo o por evitar la cólera; son preguntas que me hago cuando regreso a Perú de mis vacaciones en Alemania, y comprobar un verdadero servicio al cliente que brindan la mayoría de empresas en el citado país.

Al respecto debemos conocer que en el Perú existe el “Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual” o más conocido como INDECOPI, el cual es un organismo público especializado del Estado Peruano, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros con personería jurídica de derecho público y goza de autonomía técnica, económica, presupuestal y administrativa.

Nuestros derechos como consumidores peruanos se encuentran descritos en el artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571, que señala lo siguiente:

1.- A estar informado: El consumidor tiene derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar la mejor elección en la adquisición de productos o servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los mismos.

2.- A la idoneidad del producto o servicio: Un producto o servicio es idóneo cuando existe una coincidencia entre la calidad ofertada y la calidad recibida. Se presume que todo proveedor ofrece como garantía implícita que el bien expendido o el servicio prestado es idóneo para fines y usos previsibles, según lo esperaría un consumidor razonable.

3.- A no ser discriminado: Estaremos frente a un trato discriminatorio en los casos en los cuales se restringe o prohíbe el acceso de un consumidor a un determinado servicio o se le impide el ingreso a un local por causas injustificadas (tales como raza, condición social, etc.), aún cuando éste cumpla con los requisitos exigidos al público en general (edad, vestimenta, prohibición de uso de armas, etc.). No obstante ello, debe considerarse que no siempre la utilización de un trato diferenciado para la selección del público objetivo al que

quiere llegar una empresa constituye por sí mismo un mecanismo ilícito, puesto que éste puede encontrarse sustentado en razones objetivas y justificadas.

4.- A realizar pagos anticipados: Cuando se obtenga un préstamo, el consumidor puede cancelar todo lo que debe o adelantar sus cuotas. En estos casos, el Banco deberá hacer un recálculo de la deuda descontando los intereses al día del pago. 5.- A reclamar ante el proveedor: En caso se adquiera un producto defectuoso, el consumidor tiene el derecho de reclamar y exigir la reparación, cambio o devolución del dinero pagado por él, respectivamente.

III.- Cual es el Procedimiento para realizar un Reclamo

Nuestros Derechos como consumidores, los empezamos a materializar cuando realizamos el reclamo ante la empresa proveedora de acuerdo a lo señalado en el artículo 24° de la norma citada anteriormente, y dichos proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Asimismo se debe tener en cuenta que “De ninguna manera el proveedor puede pedir al consumidor que registre su queja o reclamo mediante una computadora que no se encuentre dentro del establecimiento comercial”. Pero la cosa no queda ahí, pues el proveedor deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su hoja de reclamación virtual y, de requerirlo, reciba copia de aquella en correo electrónico. Si el negocio tiene un libro de reclamaciones físico, deberá tener en cuenta que cada hoja de reclamación debe tener tres hojas autocopiativas.

El proveedor deberá dar respuesta a los reclamos o quejas registrados en el Libro de Reclamaciones en el plazo máximo de 30 días calendario de acuerdo a lo señalado anteriormente.

El consumidor que no reciba respuesta del proveedor en ese plazo puede presentar su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, adjuntando su copia de la Hoja de Reclamación, a fin de que se inicie un procedimiento sancionador contra el establecimiento responsable. Asimismo, dicho derecho te asiste en caso de que el proveedor no ponga a tu disposición el Libro de Reclamaciones.

Por ello como consumidores debemos hacer prevalecer nuestros Derechos y no permitir que las empresas sigan cometiendo abusos con nosotros, debemos enseñarles a las empresas que de nosotros dependen y gracias a nosotros generan rentabilidad y que “el cliente siempre tiene la razón”, el día que nosotros como peruanos generemos un cambio interno, lograremos realizar un cambio externo en el Perú.

Grefrath, Nordrhein-Westfalen, Germany, 29 de Julio del 2018.