



# Boletín Informativo de Consumo

N.º 8 – DICIEMBRE 1997



AYUNTAMIENTO DE HARO

*Revista gratuita*

*Consumo Jarrero*



## ***Navidad con Calidad***

### SUMARIO

- \* Editorial.
- \* La O.M.I.C. te informa
- \* Atención al cliente: Calidad y Servicio, Servicio y Calidad.
- \* Quejas y Reclamaciones.
- \* La Reclamación a Entidades bancarias.
- \* Las compras en Navidad.
- \* Rebajas: igual calidad pero con idénticos derechos.
- \* La Lista Robinson.



**OMIC**

*Oficina Municipal de Información al Consumidor*

**HARO**



## Editorial

Inmersos en los preparativos de las Fiestas Navideñas, creemos oportuno brindarles una *información útil*, para recordar al tiempo de realizar como cada año sus compras. Hemos querido centrar la información, por un lado en los *Servicios de Atención al Cliente: Quejas y Reclamaciones*, y por otro lado en las *Reclamaciones a Entidades bancarias*.

Pretendemos desde esta O.M.I.C. jarrera, *que en estas fechas tan entrañables*, realicemos una compra *más selectiva y racional*, no dejándonos llevar por el grado de felicidad que suponen estos días, ni por las importantes *campañas de publicidad* que nos inducen a una *compra descontrolada y desenfreno consumista*. También se ofrecen *consejos* sobre las próximas Rebajas de Enero 1.998 y sobre la posibilidad de *no recibir publicidad en el domicilio* (LISTA ROBINSON).

## La O.M.I.C.

## te informa

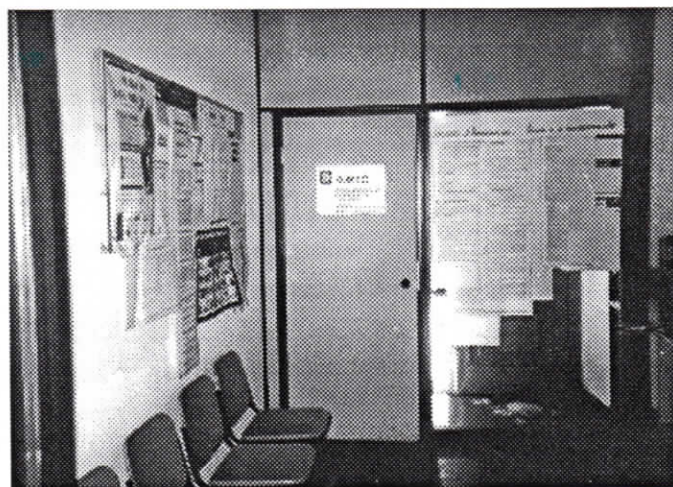
### Oficina Municipal de Información al Consumidor

La Oficina de Consumo, *dependiente del Ayuntamiento de HARO*, cierra el ejercicio 1.997, con un *balance muy positivo* tanto en el *Nº de Actuaciones realizadas*, como en el de *Actividades de consumo organizadas*.

#### Nº de Actuaciones

- \* **854** CONSULTAS - Informaciones o Asesoramientos, sobre consumo.
- \* **67** RECLAMACIONES - DENUNCIAS tramitadas a organismos públicos de las distintas Admones Públicas.
- \* **40** QUEJAS sin denuncia, a comercios e instituciones.
- \* **42** MEDIACIONES realizadas por la O.M.I.C. evitando las denuncias.

**1.003 actuaciones 1.997**



**HORARIO: 11:30 a 14:00**



# Atención al cliente:

## Calidad y Servicio      Servicio y Calidad

Las Empresas más sólidas ofrecen claras muestras de garantía de satisfacción al cliente: "Si no queda satisfecho le devolvemos su dinero". Aunque el producto fuera excelente, el precio adecuado y el cliente deseara comprarlo, se le permite que cambie de opinión después de haberlo pagado. Un cliente satisfecho vuelve a comprar y se convierte en un incondicional de la empresa y transmite su satisfacción a otros potenciales compradores, ofreciendo a la empresa en compensación una publicidad gratuita.

\* La calidad en el servicio es un importante "factor diferencial" respecto de la competencia. Los productos son relativamente fáciles de imitar, pero el servicio de calidad es inimitable.

\* El cliente lo que más desea es ser tratado bien. Desea que le saluden y que le llamen por su nombre, le presten atención y le escuchen. Debe sentirse importante recibiendo un trato personalizado. El personal que está en contacto directo con los clientes o usuarios tiene una gran responsabilidad.

## Quejas y Reclamaciones

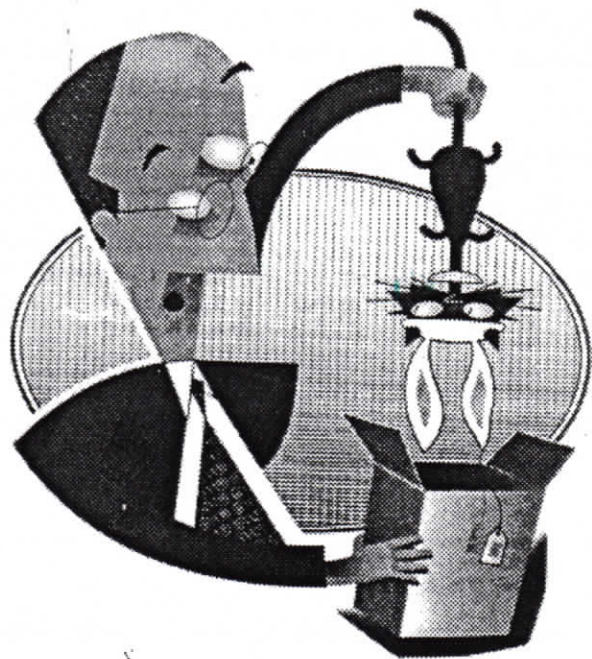
El usuario encuentra en ocasiones motivos de insatisfacción: productos incompletos o defectuosos, largos tiempos de espera, ineficacia en el servicio, etc ...

Los españoles utilizamos con demasiada frecuencia, la Queja anónima. La persona se marcha del establecimiento y se limita a decir o pensar eso de ¡No vuelvo más!. La mayor parte de los clientes insatisfechos nunca llegan a formular su queja de una manera formal.

Sin embargo, los estudios muestran que los clientes insatisfechos cuentan su mala experiencia a un promedio de 10 o 12 personas, lo que a su vez lo retransmiten convirtiéndose en un altavoz del servicio y calidad deficientes.

Un cliente insatisfecho que no se queja es prácticamente un cliente perdido.

La QUEJA y la RECLAMACIÓN son positivas para las dos partes: el cliente puede verse compensado, y la Empresa recibe información valiosa de cómo mejorar y cómo evitar la pérdida de clientes.



Si te dan "gato por liebre" RECLAMA



# La reclamación contra Entidades Bancarias

La primera reflexión que puede hacerse un consumidor a la hora de reclamar contra la actuación de una entidad crediticia es *¿Cuál es el organismo o institución a la que debe dirigirse?*

Si nos atenemos a lo dicho en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios hemos de entender que se facultan, entre otras, a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) a recepcionar y tramitar las reclamaciones que los usuarios puedan plantear en función a sus reclamaciones con bancos y cajas; pero ocurre que dichas entidades poseen asimismo, dentro de la propia estructura bancaria, organismos de control y corrección de sus actividades.

Ambos servicios de reclamación no son excluyentes, pues si bien el servicio de reclamaciones del Banco de España ejerce la citada función de control de las entidades financieras, no es menos cierto que el ámbito general al que el consumidor o usuario de los servicios bancarios se dirige para formular sus reclamaciones son las OMICs.

El Banco de España recibe y tramita las reclamaciones que formulan los clientes de las entidades de depósito en relación a las actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios. Este servicio de reclamaciones se las comunicará a la entidad de depósito reclamada para que presente sus alegaciones. La tramitación de dicho expediente es gratuita. Si a la vista del mismo se desprende que existe perjuicio para el reclamante, la entidad reclamada rectificará su actuación y se lo comunicará al Banco de España en el plazo de un mes. Si no rectificase quedará como antecedente a los efectos legales procedentes sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que pueda incurrir la entidad.

## La reclamación, paso a paso

**Primero.**—Si se tiene una duda razonable de que existe un cobro indebido, hay que comprobarlo. Si el usuario no puede hacerlo por sí mismo, se aconseja acudir a una Oficina Municipal de Información al Consumidor, sin descartar la posibilidad de acudir a un profesional que aclare los conceptos dudosos.



## Director de la Oficina

**Segundo.**—Una vez decididos a formular la reclamación es aconsejable seguir los pasos siguientes:

a) Antes de nada, hay que intentar un acuerdo amistoso, solucionando los conflictos en la oficina o sucursal donde seamos clientes (o en la que hayan surgido los problemas).

Debemos solicitar hablar con el responsable o con el Servicio de Atención al Cliente y exponer los hechos que motivan la queja.

En ocasiones el banco rectifica y corrige su actuación. Por el contrario, si la reclamación no se resuelve en la oficina (en un plazo breve y de forma adecuada) habrá que reclamar en otras instancias.

b) El sector bancario no ha utilizado de momento el arbitraje como vía para resolver los conflictos. Por otra parte, la vía judicial no es la más adecuada para la mayoría de los problemas. Pero hay una fórmula intermedia: cuando en la sucursal del banco no dan una solución satisfactoria a una queja, el usuario puede acudir al defensor del cliente de la entidad. Casi todos los bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito disponen en la actualidad de esta figura.



## El Defensor del Cliente

Se deben solicitar en la sucursal donde se haya originado el problema, los datos del defensor del cliente para plantearle la queja, siempre por escrito, que se puede entregar en la misma sucursal (exigiendo que sellen y firmen una copia) o remitirla por correo certificado con acuse de recibo a la dirección que se indique. No hay que olvidar que hay que quedarse con una copia.

Conviene emprender el trámite cuanto antes, es más fácil quejarse y demostrarlo cuando ha pasado poco tiempo.

- La reclamación al defensor del cliente (siempre que éste exista) es previa y preceptiva a la reclamación ante al Banco de España.
- La queja es incompatible con otras reclamaciones sobre la misma cuestión que se hayan elevado al mismo tiempo a otras instancias (es decir, si el asunto ya se ha planteado en los tribunales, el defensor del cliente no entra en el caso).
- El trámite es gratuito.
- Tiene el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones. Esto quiere decir que si al final hubiera que recurrir a la vía judicial, el plazo para reclamar empieza a contar desde ese momento.

En un plazo máximo de dos meses, el defensor del cliente puede:

- Resolver a favor del cliente, con lo que el asunto queda resuelto.
- No admitir a trámite la reclamación.
- Resolver en contra del cliente.
- No pronunciarse.

Si sucede alguna de estas tres últimas cosas (o si no hay defensor del cliente), se puede seguir adelante, acudiendo al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

## Servicio de Reclamaciones del BANCO DE ESPAÑA

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España (SRBE) depende del Banco de España, entidad que ejerce control y supervisión sobre las demás entidades de crédito. Al SRBE pueden acudir los usuarios de servicios bancarios para presentar sus reclamaciones.

La reclamación debe hacerse siempre por escrito, con todos los datos pertinentes. Además hay que demostrar que se ha cumplido el trámite previo de reclamar ante el defensor del cliente de la entidad. La reclamación puede presentarse directamente en la sede central del Banco de España en Madrid (C/Alcalá, 50, 28014 Madrid) o en sus delegaciones en las distintas provincias.



Si han pasado más de cinco años desde el suceso que motiva la reclamación, el SRBE no admitirá la queja.

Las características de esta forma de reclamar son las siguientes:

— La reclamación al SRBE es incompatible con otras reclamaciones simultáneas en otras instancias.

— Este organismo es competente para pronunciarse sobre muchas cuestiones, pero no sobre cualquier conflicto que se plantee entre el sector bancario y sus clientes: algunos temas no le competen. No se pronuncia, por ejemplo, sobre si procede indemnizar por los daños o perjuicios que las entidades pudieran causar, ni tampoco le corresponde la interpretación y valoración de la eficacia de pactos, cláusulas y condiciones en relaciones de Derecho privado.

— La reclamación es gratuita.

— Las resoluciones de este servicio no son de obligado cumplimiento.

En la práctica, el SRBE emite un informe o resolución sobre la cuestión planteada en un plazo que no supera los tres meses. La resolución, aunque no puede ser impuesta a las partes, suele ser cumplida por la autoridad y control que tiene el Banco de España respecto a las demás entidades crediticias.

De hecho, si la entidad que ha provocado la queja no cumple el dictamen, el cliente puede utilizar el informe favorable si se decide a interponer una demanda judicial.

Se puede solicitar la intervención de una OMIC, en todo el proceso de reclamación. Si la cuantía es muy importante, debe contar con el asesoramiento de un profesional.

Por supuesto, el usuario siempre tiene la posibilidad de acudir a los tribunales de justicia y emprender un camino caro, lento y complicado... pero éste es el último camino, y sólo merece la pena en algunos casos, cuando la cuantía de lo reclamado lo justifica.

Si se decide recurrir a la vía judicial, alegando un incumplimiento del contrato, el plazo para reclamar es de 15 años. Si es por una cuestión extracontractual, el plazo es sólo un año.



# Las Compras en Navidad

*Las Fiestas de Navidad constituyen dentro de la marcha de cada año el paréntesis gozoso, durante el cual los consumidores nos afanamos en adquirir productos no habituales, con el objeto de celebrar alegremente tan señalado evento.*

*Sin embargo, movidos por las prisas y la amplia oferta de artículos en publicidad, no siempre nuestras compras se realizan con la inteligencia de bida razón por la cual incluimos las siguientes 10 Observaciones útiles.*



## Observaciones útiles

- 1.- No espere al último momento para visitar Comercios y Supermercados. "Es mejor comprar con anterioridad a las fechas señaladas". Ahorrará tiempo y su dinero.
- 2.- Si dispone de un Frigorífico adecuado adquiera con toda confianza "productos frescos", congélelos y consúmalos después.
- 3.- Esté muy atento a las OFERTAS que se hacen en esta pre-temporada. Se ofrecen productos más baratos y en abundancia.
- 4.- COMPARE PRECIOS Y CALIDADES en diferentes tiendas. Los productos blancos (es decir, los que ostentan el nombre del Supermercado que los vende), suelen guardar una aceptable calidad-precio.
- 5.- EXIJA que todos los artículos expuestos a la venta aparezcan con "carteles indicadores del Precio". Niéguese a pagar cantidades superiores a las señaladas.
- 6.- No adquiera productos perecederos sin comprobar antes que estén frescos y correctamente congelados-conservados. No compre aquellos que -aparezcan mal envasados o que "no lleven Fecha de Caducidad o Consumo Preferente".
- 7.- Antes de salir de casa, elabore una LISTA de lo que desea adquirir.
- 8.- La PUBLICIDAD que se expone en los medios de comunicación y en el establecimiento tienen validez de contrato y puede exigirse su cumplimiento. Pida Factura, Ticket o comprobante.
- 9.- En las tiendas donde entre EXIJA el que los manipuladores de alimentos estén uniformados, aseados y con el pelo recogido.
- 10.- Denuncie las anomalías que detecte primero en el propio establecimiento, y seguidamente en la O.M.I.C. más cercana.

**En Navidad más que nunca EXIGE tus derechos**



# **REBAJAS: igual calidad pero con idénticos derechos.**

Las Rebajas no son más que ventas especiales de los productos que han estado expuestos a su precio normal como mínimo con un mes de antelación, y que tienen la misma calidad, carecen de defectos y lucen un precio inferior.

## *Siga estos 10 Consejos*

### **\* Enero \* Julio**

- 1-** Evaluar la necesidad de compra y hacer una Lista de lo que realmente necesito. *El consumidor se deja impresionar por la publicidad y compra más de lo necesario.*
- 2-** No adquirir una prenda antes de revisar la Etiqueta. *En los artículos textiles debe figurar: composición, tratamiento, talla.*
- 3-** Comprobar que junto al precio rebajado figura el que tenía antes, o porcentaje que se aplica sobre la compra.
- 4-** Las REBAJAS deben ofrecer igual calidad a mejor precio.
- 5-** EXIGIR la GARANTÍA cuando adquiera bienes de naturaleza duradera (electrodomésticos...).
- 6-** Prestar atención a las Fechas de Caducidad de los artículos que se pretenden adquirir.
- 7-** Pedir la FACTURA y el TICKET. *Serán necesarios a la hora de presentar Reclamación en la O.M.I.C.*
- 8-** Preguntar antes de pagar si se puede cambiar la ropa. *Los comercios están obligados a devolver los artículos cuando sean defectuosos siempre y cuando no se hayan usado.*
- 9-** Para reconocer la verdadera REBAJA, conviene pasar días antes y ver el género y poder comparar precios.
- 10-** Los comercios que exhiben en la puerta un cartel anunciando que admiten Tarjetas de Crédito y ofrecen el servicio durante el resto del año NO PUEDEN NEGARSE A ADMITIRLA EN REBAJAS NI que Ud. pague el RECARGO DEL BANCO.

## **DECÁLOGO a la hora de comprar en Rebajas**



## La Lista Robinson



A.  
E.  
M.  
D.

## PUBLICIDAD A DOMICILIO

**E**l consumidor tiene el derecho de oponerse a recibir comunicaciones comerciales y material publicitario en su domicilio, según costumbre actual que muchas veces inunda los buzones caseros destinados a la correspondencia.

A tal efecto deberá incluir su nombre entre los que figuran en la llamada Lista Robinson, dirigiéndose a la Asociación Española de Marketing Directo / (AEMD), teléfonos 933234061 y 933234408.

Dicha asociación remitirá al solicitante un impreso que, una vez cubierto y remitido a su lugar de procedencia, surtirá el efecto esperado dentro de un plazo de tres meses. Por este mismo procedimiento, el consumidor puede también, si así lo desea, seleccionar el tipo de publicidad que puede interesarle.

### *Consumo Jarrero*

BOLETIN INFORMATIVO DE CONSUMO

N.º 8 – DICIEMBRE 1997

**EDITA:** El Boletín Informativo CONSUMO JARRERO ha sido elaborado por el Responsable de la O.M.I.C. del Excmo. Ayuntamiento de HARO.

**COLABORA:** Comunidad Autónoma de La Rioja.

# OMIC

OFICINA MUNICIPAL DE  
INFORMACION AL  
CONSUMIDOR

**HORARIO AL PUBLICO:  
DE 11,30 a 14,00 h.  
DE LUNES A VIERNES**



c/ Vega, 36 bajo dcha.  
Teléfono 30 40 08  
HARO