

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

RECLAMIA!

GANAMOS todos





SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El número de reclamaciones por la comercialización irregular de bienes y servicios y con motivo de un deficiente servicio de atención al cliente ha aumentado notoriamente en los últimos años. **Los consumidores siguen reclamando que no se les informa adecuadamente** sobre las condiciones económicas y jurídicas de los contratos o que dicha información es deficiente o compleja, de manera que el consumidor, en ocasiones, no sabe exactamente lo que contrata.

Vemos como muchas entidades siguen llevando a cabo prácticas que lesionan los derechos de los consumidores al no actuar de forma transparente, **no informar claramente de las condiciones del contrato, ocultar información relevante, o cometiendo actos de engaño y prácticas agresivas, con el único objetivo de captar clientes.**

La información previa es fundamental, además de obligatoria para el empresario. Sólo si ésta es veraz, cierta y clara puede otorgarse el consentimiento necesario que se exige para la validez de los contratos.

A través de este cuadríptico queremos poner a disposición del consumidor información básica sobre las deficiencias más habituales que se dan en la información que se facilita por parte de las empresas y **qué aspectos han de tenerse cuenta a la hora de adquirir un bien o contratar un servicio.**

Entre los muchos sectores comerciales en los que el consumidor puede verse implicado, el contenido se centra en cuatro de las áreas más significativas: transporte aéreo y viajes combinados, telecomunicaciones, energía y seguros.

Podrás completar esta información en nuestra web:
www.noclamesreclama.org

GANAMOS todos

RECLAMA!



TELECOMUNICACIONES

El sector de las telecomunicaciones, telefonía e internet, es uno de los que más reclamaciones genera. Según la memoria de consultas y reclamaciones del Instituto Nacional de Consumo (INC), fue el sector que más consultas y reclamaciones recibió en 2012: 267.972; gran parte como consecuencia de una comercialización irregular.

La pugna por conseguir clientes provoca en muchas ocasiones que la actividad comercial de las empresas de telecomunicaciones, cada vez con mayor competencia y precios más bajos, no sea del todo honesta con el consumidor, dando lugar a prácticas ilegales, como ocultación de información relevante de una oferta, actos de engaño y prácticas agresivas.

Entre las prácticas más habituales detectadas por las asociaciones de consumidores destacamos las siguientes:

- En las ofertas **no se facilita el precio completo.** Se omite el coste del IVA y/o, en su caso, de la línea o se indica “no incluidas” sin informar del precio final. Ambos conceptos encarecen mucho el producto.
- **No siempre se informa** sobre la existencia de un **periodo mínimo de permanencia**, el importe de la penalización en caso de incumplimiento o cualquier otra consecuencia que suponga el incumplimiento de dicho plazo.
- Se dan de **alta servicios adicionales** sin solicitar el consentimiento del usuario.
- Se sigue ofreciendo **velocidad de internet técnicamente inalcanzable.**
- **Se presiona al cliente** para que contrate una oferta bajo la condición de que está limitada en el tiempo y, además, se le indica que la información no se encuentra disponible en la web o que no puede remitirse por correo electrónico o postal.
- Se informa de **plazos de instalación**, alta o portabilidad que **no se cumplen.**

El consumidor, a la hora de recibir una oferta, **no debe dejarse influenciar por lo que advierta a primera vista** o le digan por teléfono, en ese momento sólo se destacan los aspectos más beneficiosos de la oferta.

Debe consultar toda la información a la que se hizo referencia en la oferta y preguntar las dudas.

Debe **compararse la oferta con las de otras compañías.** Éstas no son muy diferentes, por lo que, si parece muy ventajosa, puede que sea a cambio de alguna obligación adicional que deberá valorar.

Ha de reflexionarse sobre la necesidad real de contratar el producto que nos ofrecen.



VUELOS Y VIAJES

El régimen legal es muy distinto según se trate de viajes combinados o servicios sueltos.

En caso de **viajes combinados** (habitualmente los que incluyen transporte y pernoctación), la ley exige que se dé una **información previa detallada del viaje antes de contratarlo** y, en caso de que se contrate, debe hacerse por escrito, quedando recogidos los aspectos esenciales del viaje contratado. Entre la información que debe facilitarse al viajero se encuentran los **datos de un representante de la agencia en cada destino o de los organismos locales** que puedan ayudar al viajero en caso de dificultad y, si no hubieran, de un **número de teléfono de urgencia** para poder contactar con la agencia.

Es muy importante tener en cuenta que un incumplimiento derivado del viaje **puede ser reclamado indistintamente tanto a la agencia vendedora como a la mayorista**, aunque no sean directamente responsables de la incidencia.

Los servicios sueltos (billetes de avión, tren, reservas de hoteles, etc.) pueden ser contratados directamente por el consumidor sin necesidad de hacerlo a través de una agencia de viajes. Es importante **asegurarse de que todos los datos son correctos** (salida y destino, horarios, equipaje, etc.), pues las posibilidades de anulación suelen estar restringidas; esto no obstante no siempre es legal (por ejemplo vuelos nacionales), por lo que es aconsejable contactar siempre con su asociación de consumidores.

En caso de transporte terrestre (tren, autobús, etc.) existe normativa específica. Contacte con su asociación de consumidores para obtener más información de cada sector.





ENERGÍA

El sector energético ha estado entre los más reclamados en 2012, según la memoria de consultas y reclamaciones del INC. **Los problemas más habituales están relacionados con cortes en el suministro, un servicio defectuoso o disconformidad con la facturación.** Sin embargo, el Servicio de Atención al Cliente recibe cada vez más quejas y reclamaciones.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) **debe informar y asesorar**, de forma previa al momento de la contratación, sobre la tarifa y potencia más adecuada y las condiciones del contrato, tanto generales como particulares, a partir de la información facilitada por el consumidor.

Las dificultades en relación al SAC en este sector son las habituales: disconformidad con la resolución, tratamiento de quejas y problemas planteados por los usuarios. Pero, además, las compañías sólo facilitan de forma clara números 902 para realizar cualquier gestión o reclamación, obligando al consumidor a pagar una tarifa especial.

Una práctica cada vez más habitual en la contratación es que **agentes o comerciales visiten domicilios indicando que nuestra facturación no es correcta o que no se aplican bien los descuentos. En ocasiones no se informa si el descuento se aplica al término de potencia o al consumo, o no se indica que la oferta supone pasar de la Tarifa de Último Recurso al libre mercado.**

Antes de hacer nada, si considera que se le factura de una forma incorrecta póngase en contacto con el SAC de su empresa y presente una reclamación si lo considera oportuno.

Otro problema es el contestador del Servicio de Atención al Cliente, previo a la atención de un agente, que remite a un menú de opciones que puede resultar confuso a la hora de seleccionar opciones, lo que conlleva un desgaste y mayor gasto para el consumidor.

Antes de contratar el suministro con una u otra compañía **es necesario revisar, conocer y entender todos los puntos y condiciones del contrato** para evitar problemas. Tenga esto presente a la hora de contratar telefónicamente o a través internet; no se deje llevar por la primera impresión y estudie las condiciones de la oferta.

En cualquier caso, no facilite información personal a terceros, **no acepte ofertas no especificadas por escrito ni firme contratos sobre los cuales no conozca y entienda todas sus condiciones.**



SEGUROS

El sector seguros, año tras año, es uno de los más reclamados. La falta de comprensión de las condiciones o su interpretación hacen que las reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente aumenten de forma constante.

Asimismo, en el año 2012 las reclamaciones planteadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones aumentaron en más de 500, según la memoria de la propia Dirección.

La mayoría de estas reclamaciones son planteadas por problemas relacionados con el SAC de las aseguradoras. El principal problema es el **desacuerdo en la interpretación de la póliza entre el asegurado y la propia aseguradora**. Otras de las reclamaciones más habituales son la solicitud y **cancelación del contrato y la modificación de las condiciones del mismo**.

Si bien un consumidor puede contratar un seguro a través de diferentes medios, lo más importante que necesita saber es que debe buscar un **asesoramiento adecuado y profesional** que analice las necesidades concretas del consumidor y usuario antes de recomendar un seguro u otro.

También **hay que asegurarse de leer y entender todas las cláusulas y la información disponible**. En caso contrario, habría que solicitar aclaraciones a la entidad y reclamarlas por escrito para que siempre puedan ser consultadas.

Antes de aceptar cualquier oferta **hay que tener claro todas las condiciones y coberturas del seguro** y solicitar información aclaratoria sobre cualquier duda. No hay que fiarse de la información que se facilita por teléfono y que no se la puedan entregar por escrito.

Hay que evitar contratar un seguro sólo por el precio, sin comparar o estar bien asesorados, ya que no todas las pólizas son iguales aunque así nos las presenten o parezcan. También es más factible que en la contratación telefónica no se lleguen a conocer o comprender todos los pormenores del contrato.

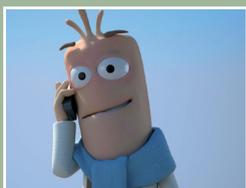
Normalmente, **los diferentes seguros no tienen exactamente el mismo contenido o coberturas, sino parecidos**. No todas las aseguradoras ofrecen el mismo nivel de servicios, asesoramiento y asistencia en caso de siniestro. Por eso, es necesario conocer todas las condiciones de nuestro seguro o del que queremos contratar.

Por todo ello, es muy importante conocer el grado de satisfacción de otros consumidores, las coberturas y la calidad del Servicio de Atención al Cliente del seguro en cuestión.



CONSEJOS

- 1. Guarde toda la publicidad** o información que tenga o encuentre en la web.
- Exija que le envíen la **información** o que le indiquen dónde puede encontrarse y descargarse.
- 3. Pregunte** todos los aspectos sobre los que tenga alguna **duda**.
- 4. Compare** con las ofertas de otras compañías.
- En caso de una oferta telefónica, **desconfíe si le indican que debe contratarse en un plazo determinado muy limitado**.
- 6. Solicite por escrito las ofertas** que le hagan de palabra o telefónicamente. **Dedique tiempo a informarse** sobre las características económicas y jurídicas del contrato. Invertir tiempo en informarse puede evitar quebraderos de cabeza.
- 7. Infórmese del precio** total y de los costes adicionales que puedan aparecer.
- Consulte la posibilidad de **resolver el contrato**, cómo ha de llevarse a cabo y las consecuencias.
- Infórmese de los medios que ha puesto la empresa a disposición del consumidor para **reclamar**, si está adherida al arbitraje de consumo o a algún código de autorregulación.
- 10.** En caso de duda, consulte con su asociación de consumidores.



www.noclamesreclama.org

RECLAMIA!

GANAMOS
todos



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad - Instituto Nacional del Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASGECO y CECU