

defensa del consumidor



REGLAMENTO. Con creces ha vencido el plazo que el Ministerio de Vivienda tenía para elaborar el reglamento de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios, Ley 29203. A la fecha, han pasado 77 días útiles y nada.



SEPA QUE... La Presidencia del Consejo de Ministros no se pronuncia aún sobre el texto del proyecto de ley del derecho del retracto del consumidor, aprobado en abril por el Congreso de la República. La norma tiene el respaldo del Indecopi y Aspec.

USUARIOS PIDEN UNA LEY ESPECÍFICA QUE LOS PROTEJA DEL ACOSO DEL QUE SON VÍCTIMAS TODOS LOS DÍAS

Los pesados de la venta por teléfono

JUAN CARLOS CUADROS GUEDES

Está en lo mejor de la siesta. No hay nadie en casa y suena el teléfono. No se enfada, por el contrario, se levanta de la cama y avanza con premura hacia el aparato. Será importante, piensa. Y de paso, se preocupa: ¿Habrás pasado algo? Llega a la sala, levanta el auricular y contesta:

—¿Aló?
— Buenas tardes, señor. ¿Podría hablar con el titular de la línea?

Lo intuye desde la primera frase que escucha: Otra vez lo mismo, un pesado o una aburrida operadora de telemarketing que ha interrumpido lo mejor de su sueño o alguna actividad importante que estaba realizando, por nada.

En principio, le cuelga, aunque en el fondo le interese lo que ofrece. En el Perú, el uso del teléfono para vender productos, promocionar servicios, realizar campañas proselitistas o estafar a la gente, se ha vuelto algo común, aun cuando muchos consideran que esta es una práctica abusiva.

INVASIÓN DE LA PRIVACIDAD

El telemarketing, telemercadeo o sistema de promoción y venta directa por teléfono ha invadido por completo la privacidad de los hogares peruanos. Y no hay cómo detenerlo. Ninguna ley lo contempla, regula o sanciona, ni siquiera la Ley de Protección al Consumidor.

Las empresas que lo practican ni siquiera hacen caso a las súplicas ni al enojo de los que resultan víctimas de este acoso. Lo que es peor: los llamados promotores telefónicos manejan datos muy personales que sabe Dios cómo los consiguen. En otros países, como España y Estados Unidos, las normas son muy estrictas al respecto y han limitado al máximo esta práctica.

Para empezar, los consumidores y usuarios deberíamos tener derecho a decir: ¡No me llame y bórreme de su lista! Y la orden tendría que ser cumplida. Pero eso no ocurre. El récord de insistencia se lo llevan las empresas de telefonía, de seguros, los bancos, tiendas por departamentos, cements, hoteles y restaurantes, lavanderías e incluso algunos partidos políticos.

A LA ORDEN DEL DÍA

Pero tenga cuidado. Las estafas también llegan por teléfono: “¡Se ha ganado un viaje a Miami! Todo lo que tiene que hacer es comprar una tarjeta para teléfono prepago, cancelar los impuestos y una pequeña cuota”.

A otros les salen con la historia del reloj pulsera, de la olla arrocera, del paseo por las Islas Ballestas o del vale de consumo en un restaurante limeño. También los hay aquellos que se hacen pasar como agencias de viaje, casas editoriales y clubes internacionales.

Primero le preguntarán si tiene tarjeta de crédito. Y si usted vacila y cae en el juego, en contados minutos le vaciarán sus cuentas o harán gastos millonarios con su dinero. Y todo por una llamada telefónica. Lógicamente, usted y todos se preguntarán: ¿De dónde obtienen los números?

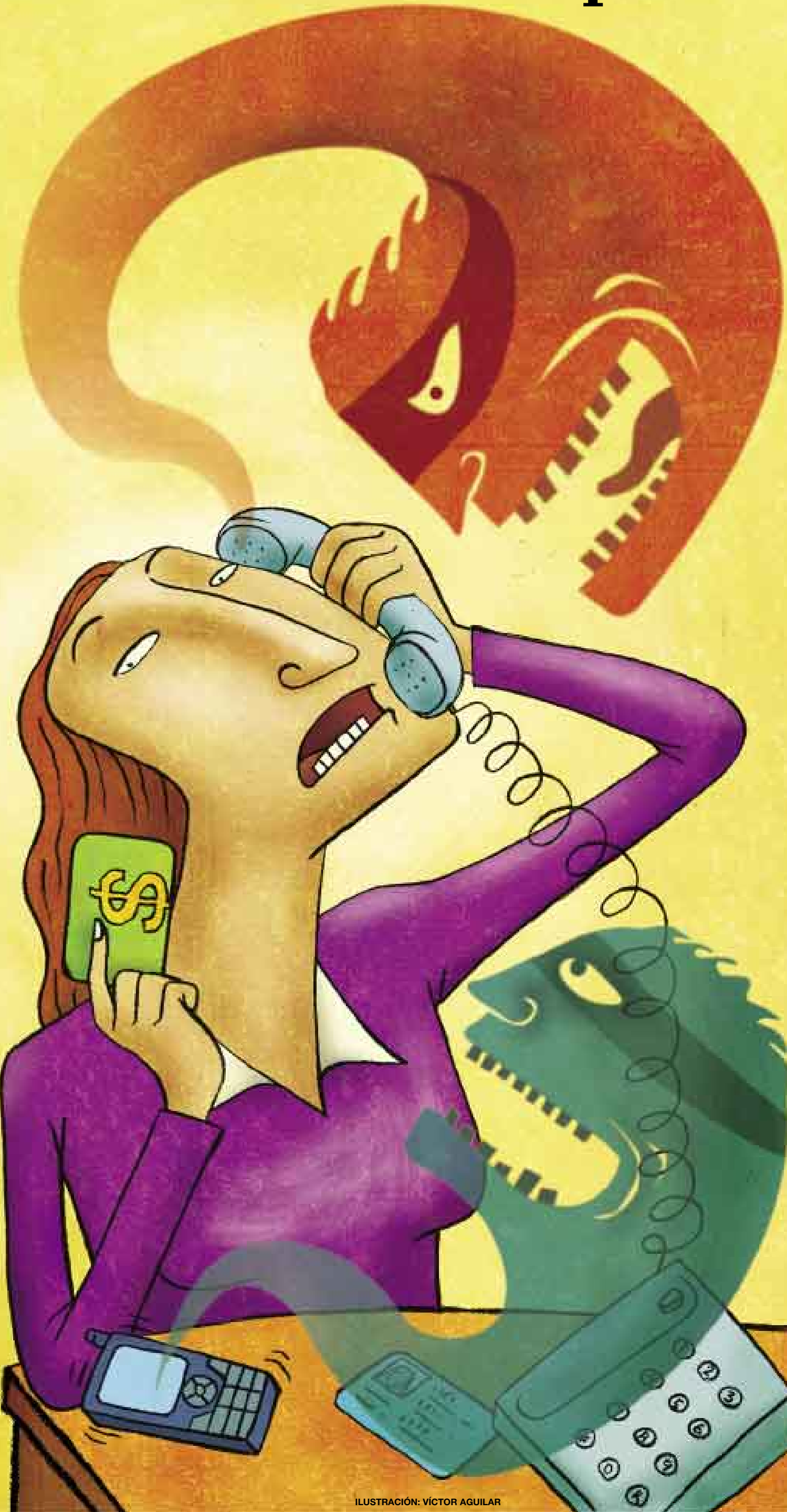


ILUSTRACIÓN: VÍCTOR AGUILAR

ENFOQUE



JUAN CARLOS CUADROS GUEDES
Periodista

El buen ejemplo debe imitarse

Mientras unos ven en la venta directa por teléfono o telemarketing una oportunidad de negocios y una manera de conseguir gangas en productos y servicios, otros lo ven como una violación de la privacidad y, por qué no, una incomodidad, pues alguien que no lo conoce tiene su nombre completo, su dirección, los datos de su familia y su número telefónico, y lo llama a la hora que quiere y el día que le plazca para pedirle información personal que usted guarda celosamente. Y no importa si es sábado, domingo o feriado, si está enfermo o está velando a un familiar fallecido en la vispera.

Creemos sinceramente que este es un tema de debate social y urge revisar propuestas como la creación de una lista o directorio comercial en el que se inscriban solo las personas que quieran gozar de estos servicios.

En otros países el sistema funciona bien, los consumidores son respetados e incluso se han establecido horarios de cumplimiento obligatorio para este tipo de actividades.

Una llamada telefónica no deseada, aunque no se compara con una que incluya amenazas verbales, de cualquier manera resulta una gran molestia, más aun si estas llamadas son hechas por computadoras programadas de tal manera que le sueltan un tremendo rollo apenas usted levanta el auricular del teléfono.

CLAVES

Bases de datos

Son conocidas las galerías comerciales y tiendas dedicadas a la venta de computadoras y programas informáticos que ofrecen bases de datos a precios módicos. La pregunta es: ¿Cómo las obtienen? ¿Quién se hace rico con la venta de esta información?

Guía telefónica

Algunos operadores toman los números al azar y llaman a quien quieren. Sería mejor pedir a los operadores que los números no aparecieran en la guía telefónica, si así lo prefiere.

Elección al azar

La mayoría de tiendas comerciales y tiendas por departamentos construyen sus bases de datos a partir de informaciones de sus clientes. La información es clasificada y aprovechada luego en sus promociones y ventas. Por eso no es extraño que lo llamen mañana, tarde y noche.

sección reclamos

Los lectores pueden enviar sus cartas a Defensa del Consumidor El Comercio, Jirón Miró Quesada 300, Lima. Deberán incluir nombre completo, DNI, teléfono y dirección. El Diario se reserva el derecho de editarlas y asume que toda carta que recibe es para publicarse.

Incumplimiento

Señor Director:
Me inscribí el viernes 6 de junio en el curso sabatino de portugués en el centro de idiomas Virgen de las Mercedes. Cuando fui a realizar mi

matrícula jamás me dijeron que este curso solo se dictaba con un mínimo de ocho alumnos. Le pregunté a quien me atendió si el curso empezaba el sábado 7 de junio y me dijo que sí. Ese día asistí a las 8:15 a.m. al aula indicada y me di con la sorpresa de que solo había una alumna, la cual me comentó que ni siquiera el profesor se había presentado. La misma situación pasó en el ciclo anterior. Esperamos hora y media y pasado ese tiempo acudimos a la coordinadora, donde muy amablemente nos atendió una señora y nos explicó que no había alumnos y que no se dictaría ese curso. Le consulté si podía cambiarme al curso de italiano que empezaba el mismo día y me dijo que

sí. Lamentablemente por razones de trabajo no pude continuar con el curso y solicité la devolución del dinero, hecho que fue aceptado por la coordinadora de cursos. El pasado 13 de junio acudí al instituto a resolver el problema y me dijeron que no podían devolverme los 195 soles que pagué ni reprogramar el curso porque este ya había comenzado.

CYNTHIA PORTUGAL GUEMBES
DNI 40491084

■ El Ministerio de Educación y el Indecopi deberían supervisar más los servicios y cursos que ofrecen la mayoría de institutos de enseñanza superior y de idiomas. Muchos de los cursos publicitados nunca se dictan,

y otros se postergan una y otra vez. Algunos incluso omiten la entrega de certificados. El caso de la señorita Portugal no es el primero que se denuncia. Ojalá se resuelva.

Robo en el Jockey

Señor Director:
Les escribo para contarle lo sucedido en el centro comercial Jockey Plaza la semana pasada. Fui a comer con unos amigos el lunes por la noche y estacioné el carro en el área norte. Cuando salí del auto un lavador me insistió varias veces por el servicio y me rebajó hasta 5 soles el precio inicial de 15 soles. Me pidió que le pagara por adelantado,

me enseñó su fotocheck y me preguntó cuánto me demoraría: “Lo que demore en comer”, le respondí. Una hora más tarde, cuando me retiraba, retrocedí el carro y sentí un ruido extraño. Al bajarme encontré que el lado izquierdo del parachoques estaba en el suelo con los cables de luz cortados. Esto pasó en el Jockey Plaza, donde uno paga por estacionamiento. Requerido por mí, una chica del servicio de lavado me explicó que no estaba el supervisor (eran las 10:00 p.m.) y que regresara al día siguiente. Los agentes de seguridad del Jockey Plaza fueron los únicos que me ayudaron a movilizar el carro. Al día siguiente, el supervisor de la empresa de lavado me dijo que no se haría responsable

por ningún motivo, ya que solo lo haría si se tratara de un choque o de daños en la pintura. Fue así que exigí ver los videos de seguridad para saber qué ocurrió y me explicaron que tenía que hacer una denuncia policial. Lo peor pasó en la comisaría de Monterrico: lo primero que hicieron fue pedirme dinero para que todo se tramitara más rápido. Imagine mi decepción.

JUAN PABLO ROBLES RODRÍGUEZ
DNI 42292216

■ Los robos en estacionamientos comerciales son frecuentes y nadie quiere hacerse responsable. No obstante, si alguien cobra por la prestación de un servicio, tiene cierta responsabilidad.