

El calvario al momento de ejecutar las garantías

Análisis Cuando se active un efectivo marco normativo de defensa del consumidor todos ganan

WILSON ARAQUE
Para LÍDERES (I)

Cuando el consumidor, al ver que el producto comprado falla o no cumple con la promesa que le hicieron al momento de su adquisición, tiene la posibilidad de exigir la activación de una garantía de compra -derecho y no un favor que le está haciendo el vendedor-, lamentablemente, se tiene que someter a un camino tormentoso, casi un calvario.

Esto ocurre cuando ciertos vendedores tramposos, a la hora de cumplir con la garantía ofrecida, se idean una serie de tácticas cuyo propósito es alargar el tiempo de cumplimiento o, simplemente, despechar al comprador.

El cliente, al ver lo tortuoso que significa el trámite de recuperación de lo comprado, muchas veces termina desistiendo y, claro,



las empresas tramposas felices porque ya no tuvieron que desembolsar recursos por algo en donde son, totalmente, responsables por no cumplir con las características del producto o trabajo ofertado.

Con ese calvario creado, para “no responder” de forma rápida y transparente las inconformidades expresadas por el comprador de sus productos, las empresas abonan el terreno fértil de la insatisfacción de los clientes.

Frente a esta realidad, surge como importante trabajar en la

generación de antidotos por dos vías: la una, desde el propio consumidor que, al momento de la compra de un bien y/o servicio, debe recoger -pensando en la protección de su presupuesto personal y/o familiar- toda la información sobre la garantía que le están ofreciendo en relación al tiempo de vigencia, cobertura en términos de dinero, reparaciones a recibir, sustitución total del producto. También está todo lo relativo a los procedimientos técnicos y administrativos a seguir para evitar el rechazo de la garantía y/o el alargamiento innecesario del trámite pro cumplimiento de la garantía ofrecida por la empresa.

La otra vía, en cambio, está vinculada al fortalecimiento del proceso de respeto y puesta en acción de los derechos que tienen los consumidores -uno de ellos la cobertura de garantías por el producto adquirido-; en donde, preci-



Ilustración: Ingimage

El cumplimiento de garantías beneficia al comprador y vendedor.

samente, es clave que las autoridades encargadas de la activación de derechos -como es la Defensoría del Pueblo- procedan a definir mecanismos eficaces, rápidos y sencillos para el control y, sobre todo, sanción cuando los vendedores tramposos no cumplen con lo que ofrecen, en este caso con la garantía de reparación y/o reposición total del bien y/o servicio que es objeto de la transacción comercial realizada.

Por último, se debe resaltar que cuando se active en el país un efec-

tivo marco normativo de defensa del consumidor -dentro del cual debe estar el cumplimiento de garantías- todos ganan, incluso las mismas empresas; ya que estas, se verán obligadas a mejorar sus formas de operación con la consiguiente mejora de su competitividad gracias a que el consumidor ecuatoriano se ha vuelto más exigente y con la suficiente capacidad para ir instaurando una “cultura del reclamo” pro mejora de los productos que se tienden a comprar.