

Poniendo las cartas sobre la mesa

Más de una vez nos vemos obligados a reclamar por fallas o defectos en un producto que compramos, ya sea un electrodoméstico o una prenda de vestir; o a quejarnos por falta de suministro de luz o gas, o la interrupción del servicio telefónico.

Es común que todo lo que hagamos sea efectuar el reclamo en forma verbal, obteniendo por respuesta una promesa de solución también verbal.

Es sabido que “las palabras se las lleva el viento”, y que esas promesas verbales son siempre volátiles y sin valor legal por su imposible prueba.

En consecuencia, lo que corresponde hacer es realizar todos y cada uno de los reclamos, por insignificantes que parezcan, por escrito. De esta manera, uno puede contar con una constancia escrita del mismo y con una respuesta, cuando existe, también tangible.

¿Qué cosas hay que tener en cuenta para redactar una nota de reclamo?

Como primera medida es necesario tener a mano la documentación pertinente al tipo de reclamo que se va a realizar (boletas de compra, recibos, facturas, etc.), para poder volcar en la nota los datos que constan en ellas, como la fecha de emisión, el N° correlativo correspondiente, los importes abonados, las condiciones de venta o de pago.

La nota irá dirigida al comercio o a la compañía, preferentemente al presidente, director o gerente de las mismas, con aclaración de la persona o departamento que sea responsable por el problema ocasionado. Así, se evitará que la carta pase de un lugar a otro hasta encontrar un destinatario efectivo. Conviene que el texto sea simple y conciso. Debe apuntar al problema concreto y a la

solución que se pide. Las notas largas suelen ser imprecisas, tediosas y poco claras. No sobreabundar en detalles innecesarios y que no hacen al fondo del asunto.

Es importante que las notas se presenten siempre con una copia, para que la misma sea firmada, sellada y datada por el que la recibe. De esa forma, no se podrá decir posteriormente que la misma no fue recibida o que no se tiene conocimiento de ella. En caso que no quieran recibir la carta o no quieran firmar la copia, no deje la carta. Es mejor, en ese caso, enviarla por correo certificada con aviso de retorno, sirviendo el aviso como constancia de recepción.

Ponga en la nota un plazo prudencial dentro del cual exige la respuesta. Y agregue que vencido el plazo otorgado se iniciarán acciones legales contra la empresa o comercio.

Adjunte con la nota una copia de la documentación que obra en su poder, haciendo mención en la misma del tipo de documentos que se envían.

Para finalizar, siempre es mejor poner un número de teléfono al cual se puedan comunicar con usted para solucionarle el problema. Pero recuerde que cualquier promesa que le hagan deberá quedar escrita. Exija que le escriban la solución que le ofrecen y el plazo en que la misma se llevará a cabo. Para ilustración del lector, incluimos junto con esta nota un modelo de carta conforme a las instrucciones dadas.

Si tiene algún problema o duda, acuda a ADELCO, para que lo ayuden.

Poner las cartas sobre la mesa es el mejor método para evitar mayores problemas de los que ya se tiene. Así, quizás pueda recuperarse algo que hace tiempo se ha perdido: **el valor de la palabra.**



Damos a continuación algunos ejemplos de cartas de reclamos

1. Carta a una empresa de Servicios Públicos

Carta a una empresa que brinda un servicio público: Mario recibió una factura de la Cía. de Teléfonos con 2.000 pulsos de excedente, siendo su consumo habitual por bimestre de

unos 350 a 400 pulsos.

Cuando hace el reclamo en la Oficina comercial, no aceptan el mismo.

SRES.
TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.
TELECOM ARGENTINA S.A.
Oficina Comercial...
Dirección
Ref. (número de teléfono)

De mi consideración:

En mi carácter de usuario/titular de la línea telefónica de referencia, me dirijo a Uds. con relación a la factura correspondiente al/los bimestre/s comprendidos entre los meses febrero-marzo, período noviembre-diciembre.

En la/s misma/s se computa/n el total de 2.000 pulsos excedentes, siendo la suma a abonar XX pesos.

Rechazo la/s misma/s debido a que no guarda/n relación con lo efectivamente utilizado ni con el consumo promedio de los períodos correspondientes a los bimestres anteriores, a cuyo efecto adjuntamos fotocopia de dichas facturas de las cuales se desprende la prueba de lo mencionado.

Atento lo expuesto solicito se realice una verificación de la línea y revisión de la mencionada facturación dentro del término de 5 días hábiles, tomándose en cuenta los consumos anteriores.

En tanto, y tal como lo establece el art. 4º de la Resolución 182/91 de la CNT, solicito se me cobre el abono y un promedio de los últimos 6 bimestres, hasta que se aclare y justifique la facturación errónea.

Sin otro particular, los saludo muy atte.,

*Fdo. Mario XXX
Calle... Nº ...
Cap. Fed.*

2. Carta a una empresa

Juan utilizó el cajero automático, tecleó la cifra de 300 pesos y el cajero sólo le entregó 100. No le dio demasiada importancia al tema ya que en el comprobante del retiro figuraba exactamente 100. Horas más tarde sacó sin ningún problema los 200 pesos del mismo cajero.

Pocos días después recibe el resumen del mes, que el Banco le envía y comprueba que se ha registrado una primera extracción de 300 y luego otra de 200. Decide después de hablar con el Banco, sin éxito y tras largas esperas, dar un ultimátum antes de dirigirse al Banco Central.

Buenos Aires, marzo 10 de 19...

Señor Gerente del Banco XX

De mi consideración:

Como Ud. sabe, por las sucesivas conversaciones mantenidas, la primera operación de retiro de fondos fue realizada a las 12:01 del día 4 de enero, por el importe de 100 pesos, y la segunda el mismo día 4 a las 14:05, en el mismo cajero.

El problema surge cuando compruebo que en el resumen aparece, en la primera operación, cuyo monto real fueron 100, la suma de 300, cantidad que efectivamente marqué pero no me fue entregada.

El objeto del reclamo es dejar constancia escrita de mi queja y advertirle que si en el plazo de 48 horas de recibida la presente, no se me devuelve la cantidad indebidamente debitada de mi cuenta, reclamaré ante el Banco Central, sin perjuicio de iniciar las acciones que me corresponden para resarcirme de los daños y perjuicios causados.

*Fdo. Juana XXX
Rivadavia ...
Buenos Aires*

Adjunto:

- Copia del comprobante de la extracción de 100 pesos.*
- Copia del resumen cuestionado.*

3. Carta a una empresa

Tres amigos decidieron hacer un viaje para conocer Bariloche. Luego de recorrer varias agencias y comparar lo que ofrecían, se inclinaron por aquella que parecía más competente. Sin embargo, al llegar allí surgió

un inconveniente: el hotel contratado no podía alojarlos y se los trasladó a otro igualmente bueno pero fuera de la ciudad lo que acarreó gastos de transporte imprevistos. Al llegar de vuelta decidieron reclamar.

Buenos Aires, 11 de febrero de 19...

*Señor Gerente de
Turismo XX
Calle YY 2811 - 7º F*

De mi consideración

El pasado 3 de enero contratamos en vuestra agencia un viaje a Bariloche durante los días 20 al 30 de enero, en las condiciones que aparecen en la copia del folleto que adjuntamos. Nuestro contrato de viaje consistía en el pasaje de avión, de ida y vuelta y alojamiento con media pensión en el Hotel Acrópolis.

Por razones que, por otra parte desconocemos al llegar al hotel nos informaron que les era imposible dar alojamiento a la totalidad del grupo, habiéndonos reservado habitaciones en el hotel Atenea, en una zona situada a las afueras de la ciudad, lo que nos ocasionó gastos extras de traslado que ascendieron a la suma de \$300. Hemos hecho el reclamo verbalmente sin ninguna satisfacción.

Por lo tanto, les rogamos que nos remita esa suma de dinero a la cuenta corriente N° ... del Banco Z, en el plazo de 10 días, contados desde la recepción de esta carta.

Si transcurrido dicho plazo no hemos recibido el dinero, realizaremos la denuncia en la Secretaría de Turismo de la Nación, y en ADELCO, así como también hacemos expresa reserva de acciones legales.

*Juan Fernández
Ramón Díaz
Pedro López*

Se adjunta:

- Contrato de viaje.*
- Folleto con la dirección del hotel contratado.*