

# **Grado de satisfacción de las personas que acuden a Defensa del Consumidor Gualeguaychú**

Director del proyecto: Luciano Pablo

Equipo de investigación: Procura Pierina, Schneider Yanina

[yanischneider2009@hotmail.com](mailto:yanischneider2009@hotmail.com)

Instituto de Profesorado Sedes Sapientiae

## **Resumen**

Desde el año 2002, fecha de creación de la Dirección de Defensa del Consumidor Gualeguaychú, acuden a diario personas de la localidad y alrededores, para la defensa de sus derechos como consumidores y usuarios de bienes y servicios. A la fecha no se han realizado estudios sobre el funcionamiento y la competencia de la misma, razón que motivó ésta investigación. Así, el estudio se realizó en conjunto con mencionada Dirección, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de las personas que han utilizado este servicio. Se trata de un estudio exploratorio – descriptivo de corte transversal, como técnica de recolección se utilizó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario autoadministrado que se encontró disponible en la oficina de la Dirección. Algunos de los resultados obtenidos fueron que la totalidad de los encuestados manifestó estar satisfecha con el servicio brindado por la Dirección. De los 30 encuestados, 26 resolvieron sus problemas, 3 lo resolvieron parcialmente y solo uno no tuvo solución.

**Palabras clave:** satisfacción, usuarios, defensa del consumidor.

## **Introducción**

En nuestra ciudad, desde el año 2002, la Dirección de Defensa del Consumidor ayuda a muchas personas anualmente a defender sus derechos como consumidores y usuarios de bienes y servicios. Pese a la gran concurrencia, en estos años no se han realizado estudios al respecto, con lo cual nos propusimos investigar qué tan satisfechas están estas personas con el servicio prestado por la dirección.

Todas las personas tenemos derechos y, somos responsables de hacer que se respeten; tomando como punto de partida la ley de defensa del consumidor N° 24240 y la ayuda brindada por parte del director de la Dirección de Defensa del Consumidor Gualeguaychú, el señor Pablo Luciano, en conjunto con nuestro equipo de investigación, nos fue posible conocer el grado de satisfacción de las personas que acudieron a Dirección en septiembre de 2012 generando así fuente de información para la divulgación de nuestros derechos como usuarios y consumidores.

## **Defensa del Consumidor**

La ley de defensa del consumidor, define consumidor como toda persona que consume o hace uso de un bien o un servicio. En toda relación de consumo, existe un usuario o un consumidor y un proveedor. Éste es quien otorga el bien o presta el servicio. El proveedor deberá entregar al consumidor un escrito en forma detallada del producto o servicio con todas sus características, modos de usos y los recaudos necesarios que debe tener en cuenta para no perjudicar su salud como así también las condiciones de comercialización. En caso de que el bien o servicio sea entregado al consumidor dañado responderán el productor, fabricante, importador, distribuidor, proveedor, vendedor y quien haya puesto la marca de producto aquí interviene la Dirección de Defensa del Consumidor.

La mencionada ley establece que serán no validas aquellas cláusulas, que pongan en perjuicio derechos los consumidores o usuarios, pudiendo el consumidor demandar que se anule el contrato en algunas cláusulas o en su totalidad.

Tanto la autoridad nacional como provincial de aplicación de esta ley actuaran ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de la misma. El procedimiento para la realización del trámite de reclamo comienza en mesa de entrada se reciba y evalúa el reclamo. En dicha evaluación se debe analizar si este caso tiene competencia. Seguidamente se procede al control de la documentación (tanto el original como sus copias). Al ingresar al municipio se otorga un número de expediente y un número de causa (interno). Si el reclamo es correcto, se acepta y carga en la base de datos. Una vez que el reclamo es aceptado se procederá a la notificación del/los presunto/os responsables. Luego de notificado, serán citadas las partes a una audiencia de conciliación.

Por último, se trata de llegar a un acuerdo homologado, beneficiando siempre al consumidor o usuario. En caso de que no haya acuerdo se puede citar a una nueva audiencia. Si por parte del consumidor no se llega a un acuerdo, la causa se archiva; si es el proveedor se puede hacer un sumario para aplicar la sanción correspondiente. En caso de que la causa se eleve a juicio el juez podrá imponer una multa razonable en función de la gravedad del hecho. Cuando más de un proveedor sea el responsable todos responderán solidariamente ante el consumidor. Todas las personas podrán asistir a defensa del consumidor gratuitamente.

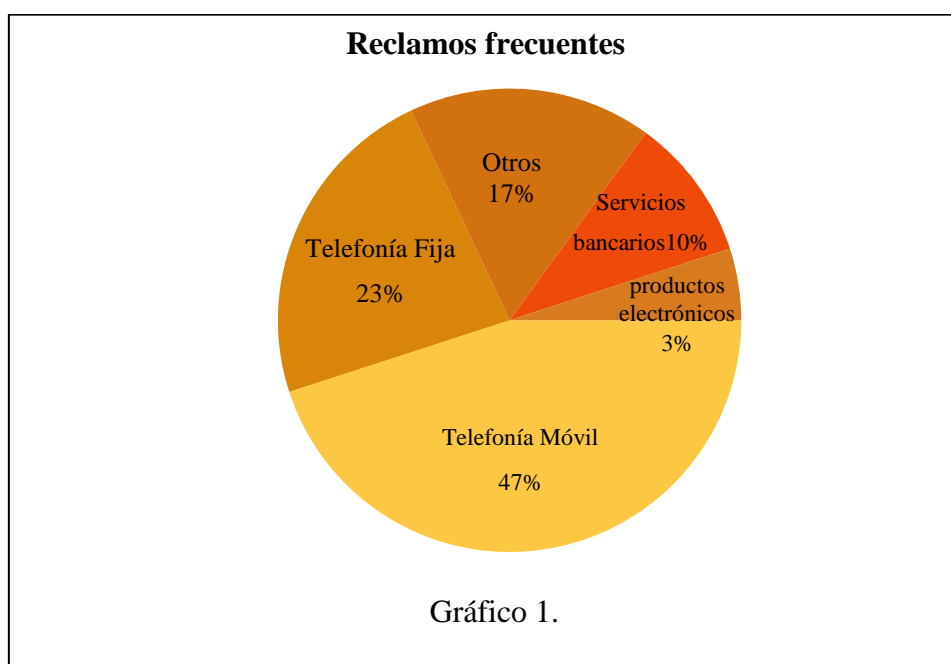
## **Diseño**

Para llevar a cabo la investigación se utilizó una muestra de tipo no probabilística. Es un estudio de tipo exploratorio descriptivo de corte transversal. El instrumento de recolección de datos utilizados fue un cuestionario autoadministrado. Las unidades de análisis fueron los usuarios del sistema que terminaron su reclamo en Septiembre de 2012, siendo también éstos, como así también las personas que trabajan en el lugar, nuestras unidades de información. La muestra bajo estudio estuvo compuesta por 30 personas que terminaron su reclamo en el mes de Septiembre de 2012.

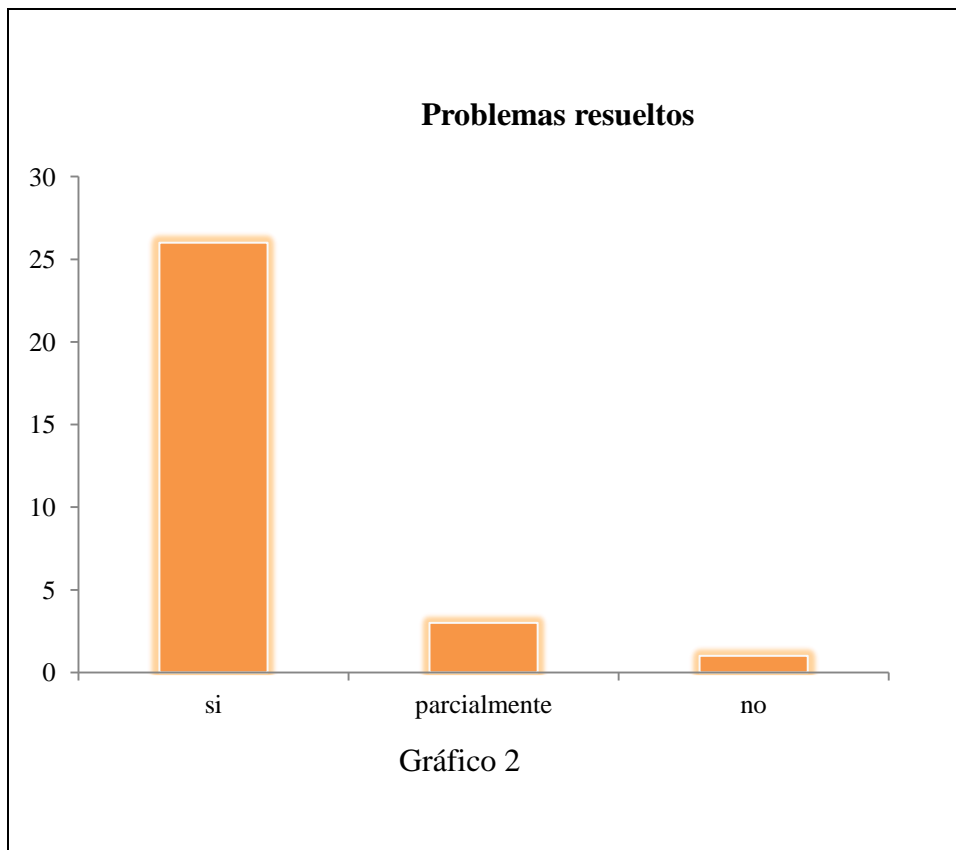
Nuestras variables bajo estudio fueron el grado de satisfacción, la velocidad con la que brindan el servicio y la calidad con la que desempeñan su trabajo.

## Resultados

Todas las personas encuestadas manifestaron estar satisfechos con el sistema y la atención brindada por la Dirección. De la totalidad, 26 resolvieron su problema, 3 lo resolvieron parcialmente y solo uno no tuvo solución (ver gráfico 1).

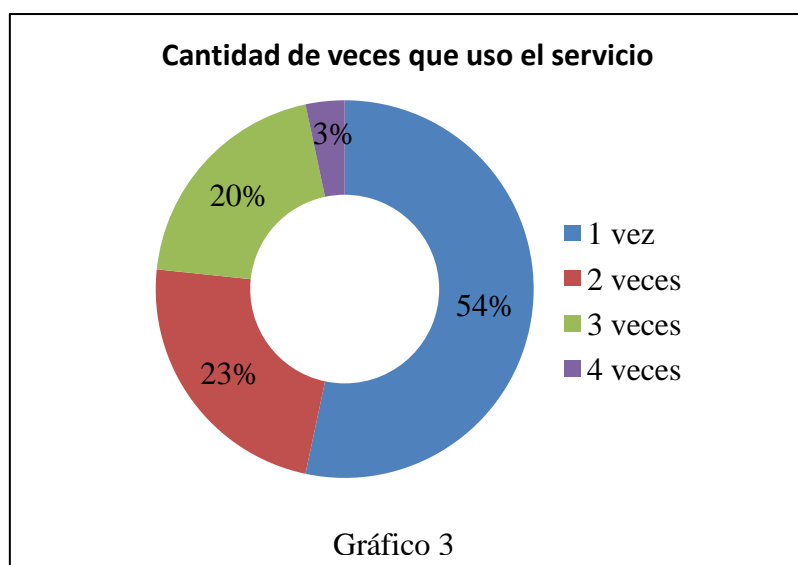


Como puede observarse en el gráfico 2, de los 30 reclamos, el 47% de ellos se deben a telefonía celular ya sea por desperfecto en el equipo o incumplimiento de la garantía, incumplimiento de la oferta o problemas de facturación, entre otros; el 23% se debió a telefonía fija por falta de prestación de servicio, incumplimiento en la instalación, problemas con el cambio de domicilio, problemas de facturación; el 10% referidos a servicios bancarios como por ejemplo tarjetas de créditos, ya sea por cargos indebidos, compras no realizadas, incumplimiento de contrato; el 3% referidos a electrodomésticos y productos electrónicos por incumplimiento de garantía, falta de entrega del informe técnico, reparación defectuosa y; el 17% restante debido a la falta de devolución de pagares, gas envasado, transporte, pasajeros discapacitados, obras sociales, etc.



El contacto con la dirección se dio, en su mayoría, en persona calificando la atención brindada como muy buena en prácticamente todos los casos. El trámite del reclamo no tardo más de 45 días.

El siguiente gráfico (ver gráfico 3), muestra el número de veces que ha acudido cada encuestado a la Dirección de Defensa del Consumidor con la intención de que resuelva, la misma, su reclamo.



### Conclusión y proyecciones

Este proyecto fue pensado para realizarlo en un periodo de un año y debido a que se llevó a cabo en el marco de una asignatura anual, no fue posible desarrollarlo a largo plazo, por ello nuestra muestra es pequeña siendo muy poco representativa. Sería conveniente seguir con la investigación para obtener resultados más precisos.

Nuestro propósito es que esta investigación sirva como información para nuevas investigaciones debido a que no se han hecho estudios hasta el momento en la ciudad y que además ayude a la divulgación del sistema de defensa del consumidor, ya que muy poca gente tiene conocimiento sobre la existencia y gratuidad de este servicio.

## Bibliografía

- Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (1993). Congreso argentino, Buenos Aires.  
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
- Diccionario de la Real Academia Española.  
<http://www.rae.es/rae.html>

## Anexo

Hola, somos alumnas del Sedes Sapientiae, de 3er año de Ciencias Económicas, estamos realizando una investigación para la materia Taller Integrador Final, sobre: “El grado de satisfacción de las personas que acuden a Defensa del Consumidor”.

Por este motivo nos dirigimos a ustedes para obtener datos que nos serán útiles para dicha investigación. Quisiéramos contar con su colaboración y sería de grata ayuda que nos respondan las siguientes preguntas. Les recordamos que esta encuesta es totalmente anónima. Muchas gracias!!

### 1. ¿Cómo conoció la existencia de la Dirección de Defensa del Consumidor?

- a. Por recomendación \_\_\_\_\_
- b. Por derivación de un Estudio Jurídico \_\_\_\_\_
- c. Por indicación del personal de la propia reclamada. \_\_\_\_\_
- d. Por los medios de comunicación. ¿Cual? \_\_\_\_\_
- e. Otros. Por favor especifique: \_\_\_\_\_

### 2. ¿Cómo contactó con nuestro personal?

- a. En persona. \_\_\_\_\_
- b. Telefónicamente. \_\_\_\_\_
- c. Correo electrónico. \_\_\_\_\_
- d. Otro. Por favor, especifique: \_\_\_\_\_

### 3. Si fue por teléfono, ¿Ud. fue atendido?

- a. Inmediatamente. \_\_\_\_\_
- b. Poco tiempo. \_\_\_\_\_
- c. Un tiempo moderado. \_\_\_\_\_
- d. Mucho tiempo. \_\_\_\_\_

**4. ¿Cuál es la actividad de la empresa comercial reclamada?**

a. Telefonía fija.

---

1. Falta de prestación de servicio.

---

2. Incumplimiento instalación o cambio de domicilio.

---

3. Problema de facturación.

---

4. Otros.

---

b. Telefonía móvil.

---

1. Desperfecto terminal celular / Incumplimiento de garantía.

---

2. Incumplimiento de la oferta.

---

3. Problema de facturación.

---

4. Otros.

---

c. Servicios bancarios, tarjetas de créditos.

---

1. Cargos indebidos.

---

2. Compras no realizadas.

---

3. Incumplimientos de contrato..

---

4. Otros.

---

d. Electrodomésticos y productos electrónicos.

---

1. Falta de cumplimiento de garantía. (tiempo y forma)

---

2. Falta de entrega informe técnico.

---

3. Reparación defectuosa. (nueva rotura).

---

4. Otros.

---

e. Otros. Por favor, especifique:

---

5. ¿Qué tiempo le llevo la tramitación de su reclamo?

- a. Hasta 30 días.
- b. Entre 31 y 45 días.
- c. Entre 46 y 60 días.
- d. Más de 60 días.

6. La realización del reclamo ¿fué como lo esperaba?

- a. Si.
- b. No.
- c. Más o menos.

7. Basándose en su expectativa marque el desempeño general del servicio de defensa del consumidor.

- a. Muy Bueno.
- b. Bueno.
- c. Regular
- d. Malo.

8. ¿Se sintió satisfecho con el sistema?

- a. Si.
- b. No.
- c. Más o menos.

9. ¿Solucionaron su problema?

- a. Si.
- b. No.
- c. Parcialmente.

10. ¿Cómo considera que fue la atención brindada?

- a. Muy Bueno.
- b. Bueno.
- c. Regular
- d. Malo.

11. ¿Cómo considera que fue la atención brindada?

- a. Rápida.
- b. Aceptable.
- c. Regular.
- d. Lenta.

**12. ¿Cuántas veces utilizó los servicios de la Dirección de Defensa del Consumidor?**

.....  
**13. Basándose en la atención brindada, valore de 1 a 10 (donde 1 es malo y 10 es excelente) la actuación de la persona que lo atendió en los siguientes aspectos:**

- a. Fue cortés.  
\_\_\_\_\_
- b. Escuchó atentamente.  
\_\_\_\_\_
- c. Fue paciente.  
\_\_\_\_\_
- e. Entendió mi problema.  
\_\_\_\_\_
- f. Se expresaba de forma clara y fácil de entender.  
\_\_\_\_\_

**14. ¿Cómo calificaría el proceso hasta que se resolvió su reclamo o consulta?**

- Muy Bueno.  
.....
- Bueno.  
.....
- Regular  
.....
- Malo.  
.....

**15. ¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional que hacernos sobre su experiencia con nosotros?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

MUCHAS GRACIAS.-