



[www.quejese.com.uy](http://www.quejese.com.uy)

# INFORME N° 05

## SEPTIEMBRE DE 2014

*(Información recopilada entre el 01/09/2014 y el 30/09/2014)*

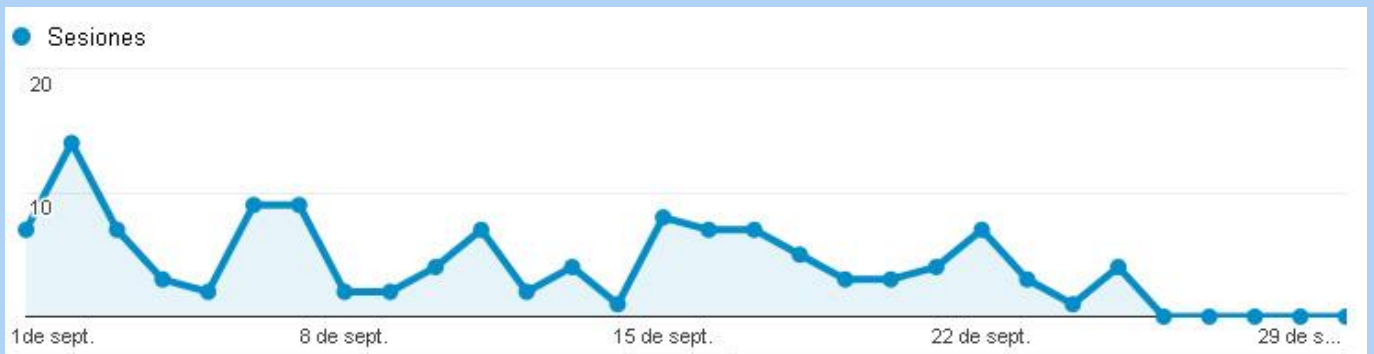
Fue un mes de mucho movimiento, el cual fue interrumpido en la última semana por tareas de mantenimiento en el servidor. De todas maneras, es mucho el material a analizar y compartir. Pueden seguir haciendo llegar sus comentarios sobre estos informes, a la dirección de mail: [info@quejese.com.uy](mailto:info@quejese.com.uy).



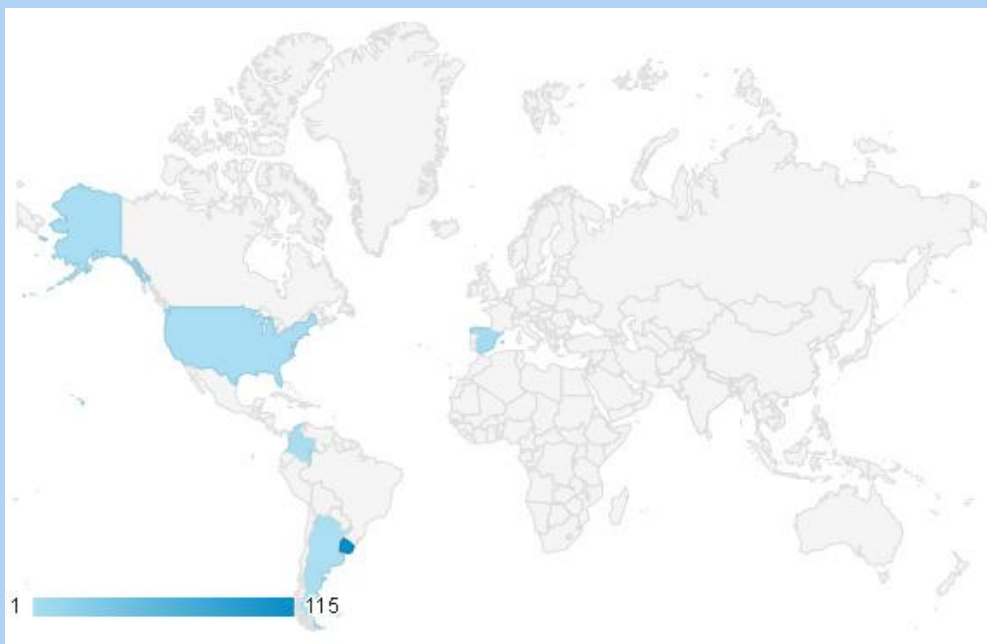
# VISITAS AL SITIO WEB

Cantidad de visitas: **1.526**

Promedio diario: **51**



El agregado de más contenidos de interés (reglamentos, links, herramientas, aplicaciones útiles, estos informes, etc.) ha logrado mantener un alto tiempo de permanencia de los visitantes en el Sitio Web.



Seguimos recibiendo visitas desde otros países, destacándose la colonia de uruguayos y uruguayas en el exterior. Se superaron las 8.500 visitas desde el 12/4/14, fecha de creación del sitio.

# REPERCUSIONES EN LAS REDES SOCIALES



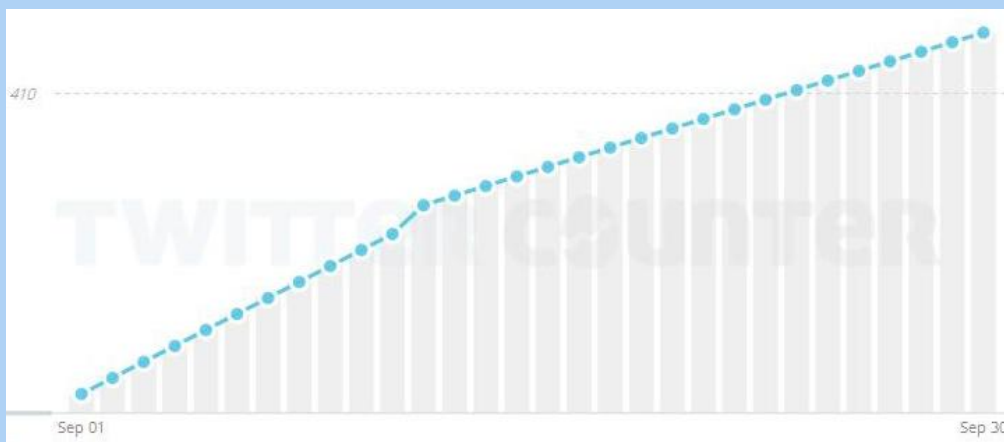
Fuente de datos: Estadísticas de Facebook (período del 01/09/2014 al 30/09/2014)

Período:	Abril - Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Total de nuevos "Me gusta":	<b>65</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>156</b>

Origen de las visitas a facebook.com/quejeseuruguay:




Total de seguidores de @produccionesuy: **429**

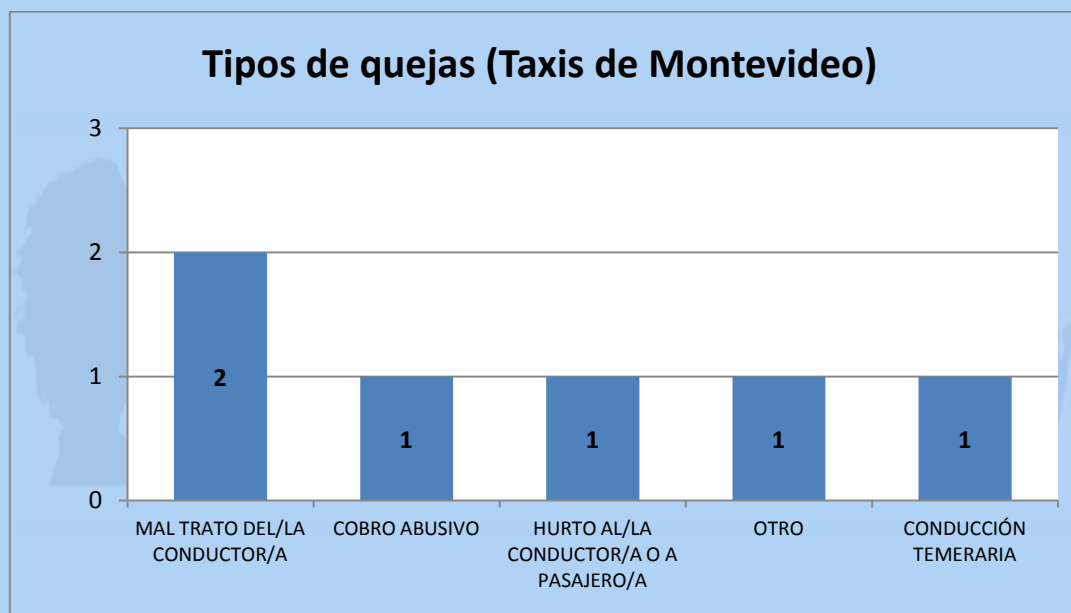


Fuente de datos: Twittercounter.com (período del 01/09/2014 al 30/09/2014)

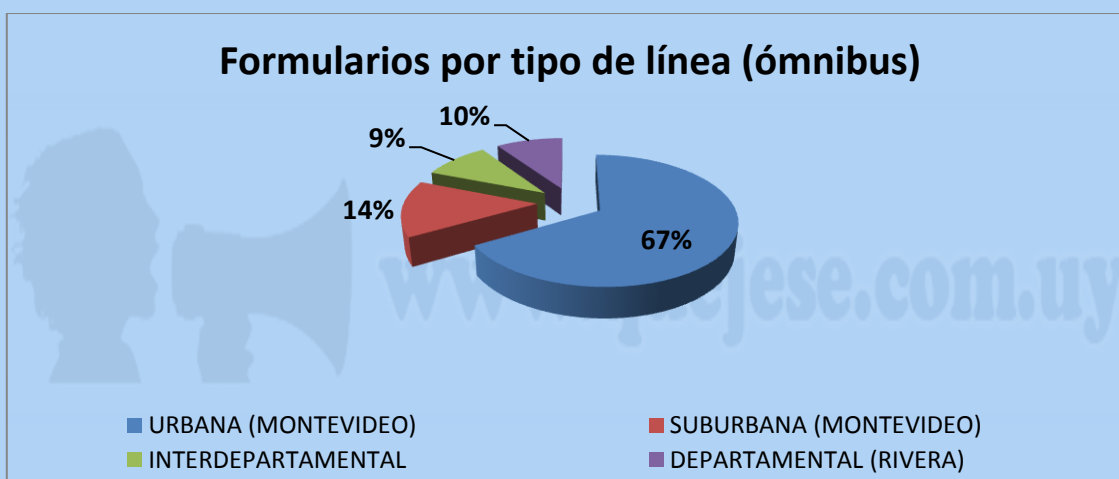
## CONTACTO CON LAS EMPRESAS

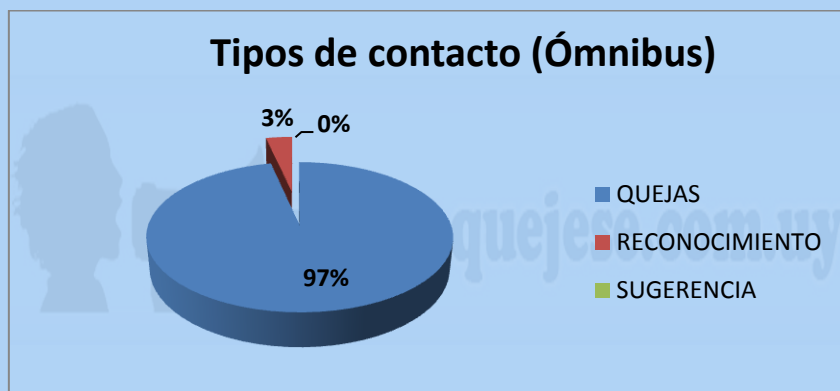
	Abril - Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Formularios enviados:	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>47</b>
Formularios para empresas de Ómnibus:	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>42</b>
Formularios para Trenes de pasajeros:	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Formularios para empresas de Taxis:	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Los formularios de contacto, con las empresas de taxis de Montevideo, han sido solamente para plantear quejas sobre el servicio. Las mismas, se distribuyeron de la siguiente manera (datos del 01/07/2014 al 30/09/2014):

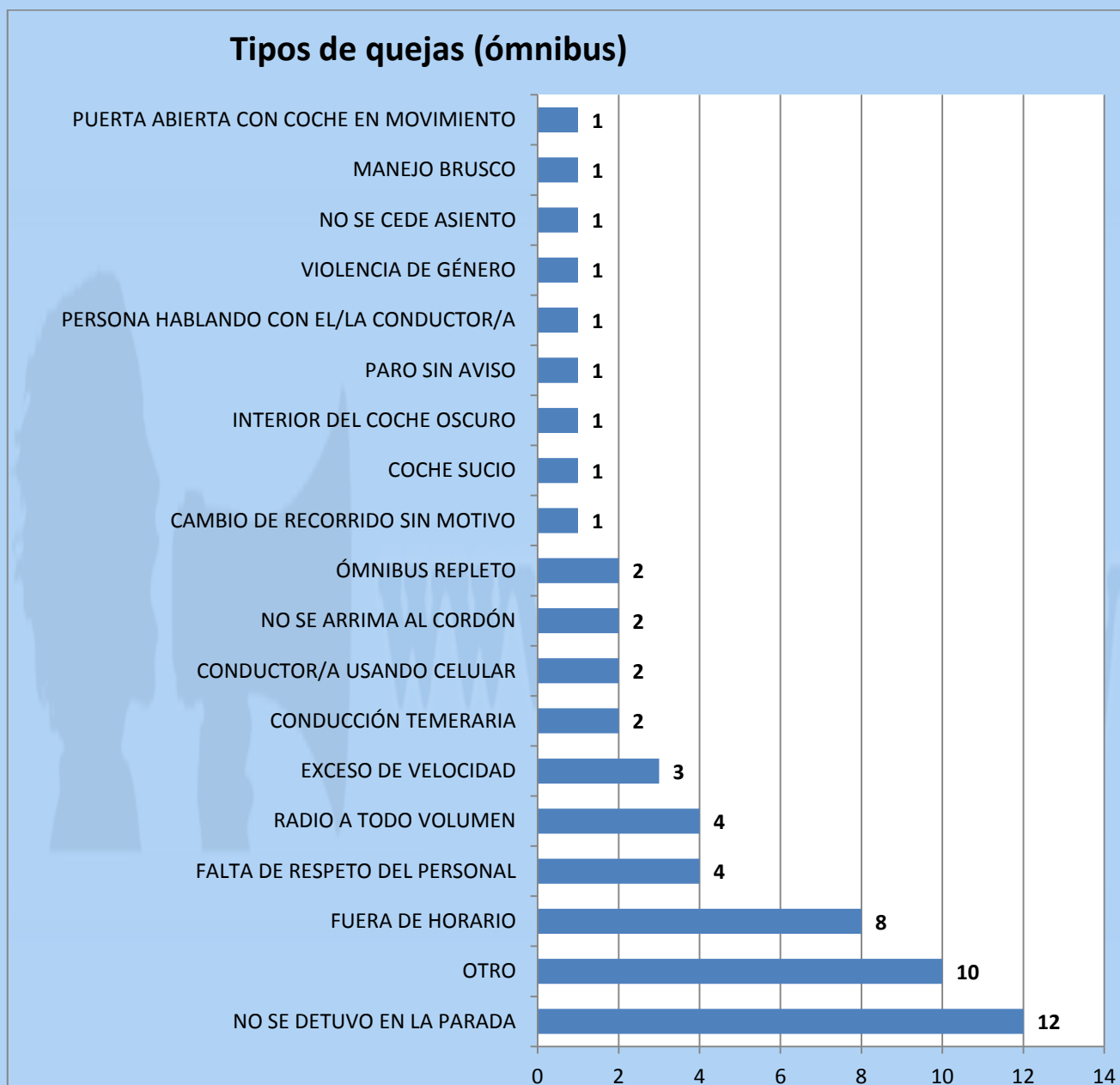


Los formularios para empresas de ómnibus, se distribuyeron como se muestra en el gráfico (los datos presentados a continuación van del 12/04/2014 al 30/09/2014):



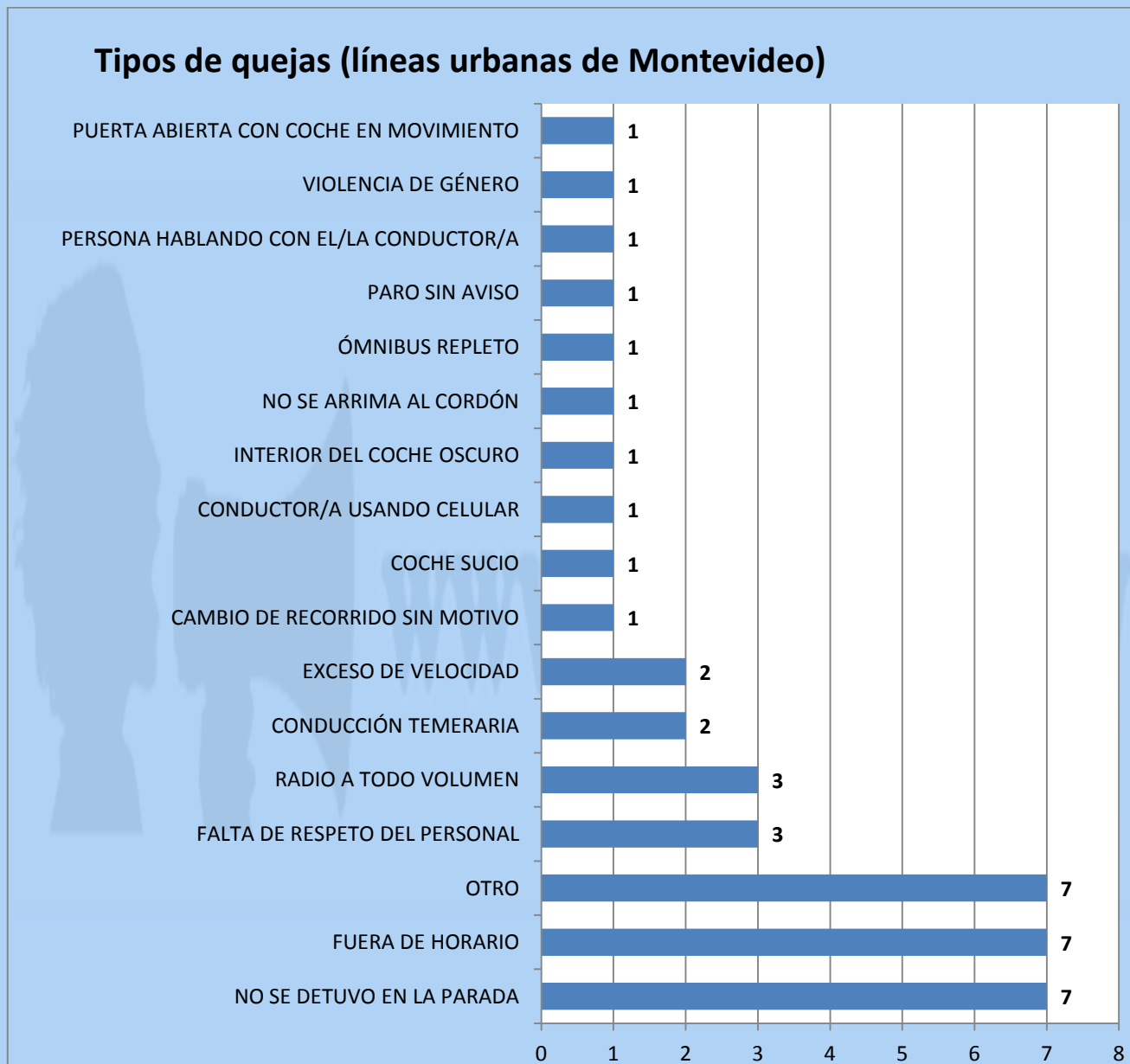


En cuanto a los tipos de quejas, los detallamos en el siguiente gráfico:

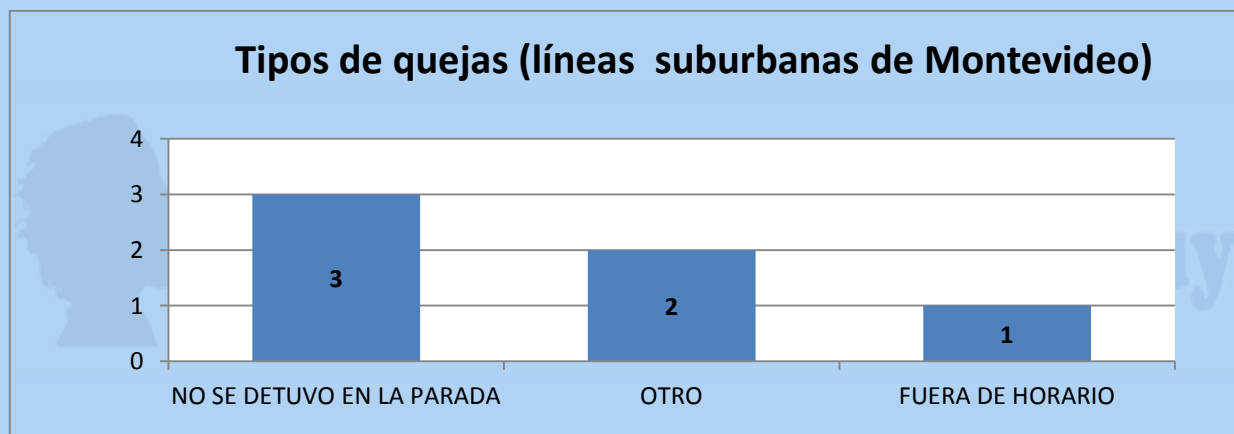


Para las líneas urbanas de Montevideo, los datos son similares a los generales, registrándose un 98% de contactos para expresar alguna queja o denuncia y un

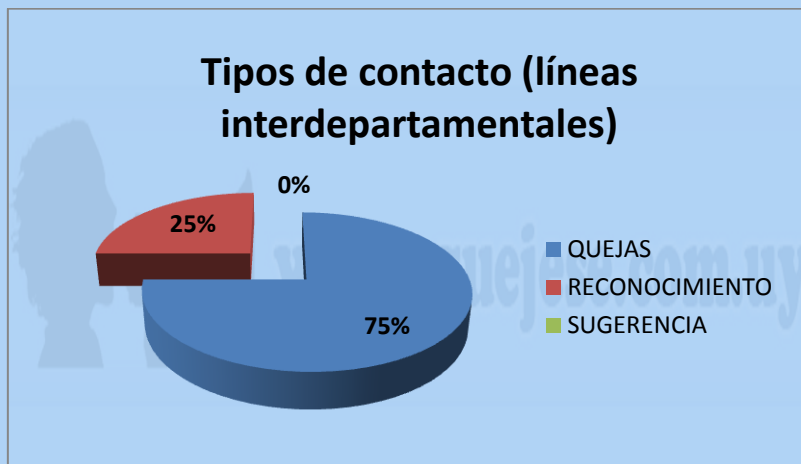
2% de reconocimientos a las empresas por su buen desempeño. En cuanto al detalle de las quejas recibidas, se muestran en la siguiente gráfica:



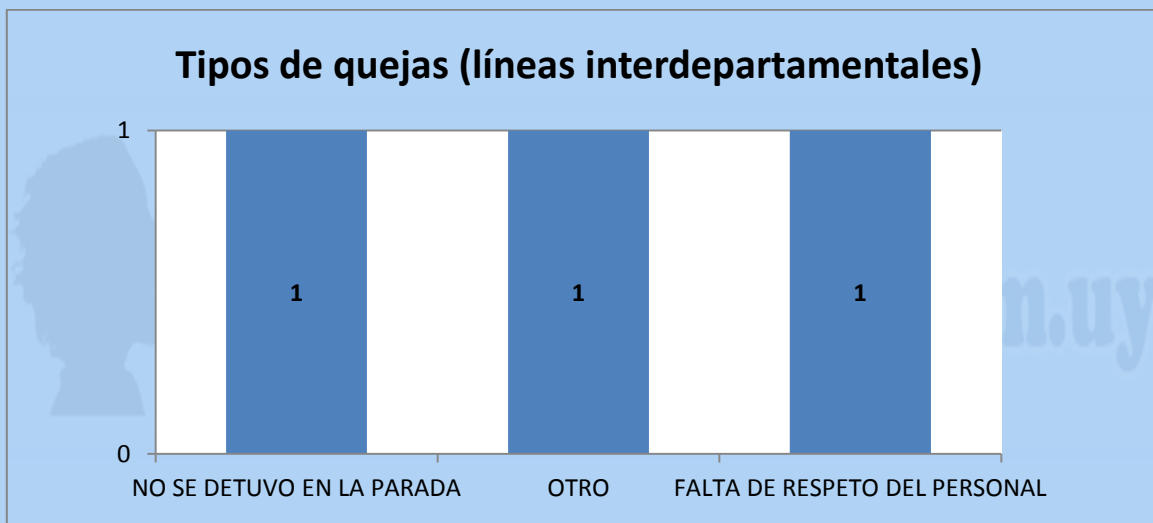
En el caso de las líneas suburbanas del área metropolitana de Montevideo, solamente se recibieron quejas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:



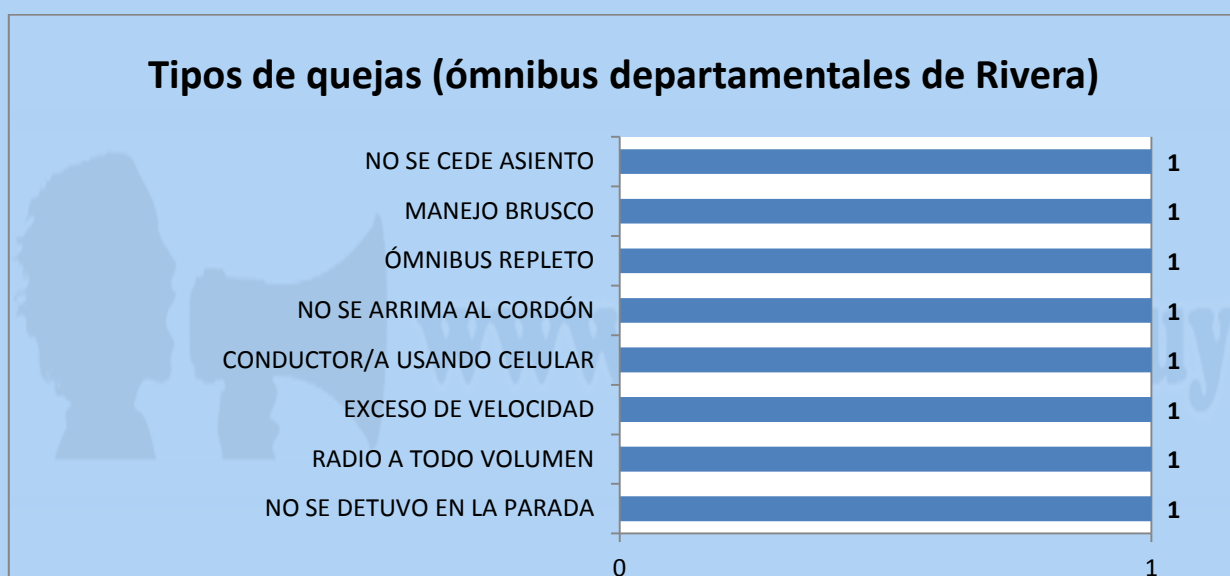
En el caso de las líneas de ómnibus interdepartamentales, los tipos de formularios recibidos se distribuyeron de la siguiente manera:



Y el detalle de las quejas recibidas fue el siguiente:



Con respecto a las empresas de ómnibus de Rivera, solamente se han recibido quejas sobre el servicio recibido y se detallan a continuación:



---

## *Pasando al fondo que hay lugar...*

### En carne propia

"¡¡Gracias!! ¡¡¡Ahora tengo una cama de niña grande!!!" Palabras emocionantes e inolvidables que fueron pronunciadas por mi hija de 3 años, al recibir, como regalo del día del niño, una cama nueva.

No nos habíamos equivocado, al elegir un modelo económico pero de buenas características (madera y terminaciones) en Punto Unión (comercio del cual somos clientes hace tiempo, por la calidad y precio de sus productos).

A las dos semanas, mientras de noche le leía un cuento sentado a su lado en la cama, todo se cortó en medio de un estruendo inesperado, tras el cual, ambos terminamos en el piso... ¡¡Se había roto la cama!!

Superado el momento de nervios y llanto, me dediqué a ver qué era lo que había pasado. Contrariamente a lo que pensaba, la parrilla estaba intacta. ¡Se había roto uno de los largueros! Estoy hablando de una tabla de 1,40 m de largo, 10 cm de ancho y 2 cm de espesor, de buena madera, la cual se había partido como si le hubiera pasado un tanque por encima. Nunca había visto a una tabla colapsar de esa forma, arrojando pedazos por todos lados.

Con la luz del día, comprobamos además que en el lugar de la rotura, había tres nudos juntos que estaban disimulados con capas extra de pintura.

Esta experiencia me enseñó (porque de todas las cosas se aprende algo) que los nudos en la madera no son decoración, sino signo de debilidad en el material, y que hay que revisar muy bien este detalle, al momento de comprar un mueble.

Al día siguiente me dispuse a llamar al comercio, porque aunque la boleta decía que la cama no tenía garantía, una cosa es rotura por el normal uso y otra muy distinta, lo que había pasado.

Hablé con Pablo, quien nos había vendido la cama, e inmediatamente tomó el problema como propio y se contactó con el proveedor ([Avenida Muebles](#)) para que nos dieran una solución.

Acá empezó mi periplo, llamando todos los días durante tres semanas, en la mañana y en la tarde, para saber las novedades que el proveedor le transmitía a Pablo sobre mi reclamo.

Al principio la respuesta era que se les había traspapelado ("se nos perdió la cuadernola donde anotamos los reclamos"), luego que no tenían más camas como



esa y no sabían cuándo volverían a traer una importación de ese modelo. Lo último, fue que tenían que ver con un carpintero para hacerme algo similar.

Decidí cambiar la estrategia.

Llamé a Pablo y le pedí el teléfono del proveedor, ya que iba a iniciar una demanda ante Defensa del Consumidor. Me dijo que se lo iba a transmitir a la empresa primero y me llamaba más tarde para pasarme el teléfono.

Ese mismo día recibí el llamado de Pablo, diciéndome si no podía llevar la cama hasta la empresa, porque iba un carpintero al otro día a repararla. Así lo hice (por mi cuenta, nadie me ofreció un flete) y a las 24 horas, me llamaron para que fuera a buscarla reparada. También la tuve que ir a buscar y volver a armarla, sin ayuda.

Ahora todo ha vuelto a la normalidad, luego de tres semanas de nervios y de tener a una niña de 3 años sin poder dormir en su cama.

La primera reflexión que hago es: no puede ser que la única manera, para algunas empresas, de que respondan a los reclamos, sea amenazando con tomar acciones legales. Estas cosas, conspiran contra el espíritu de diálogo y entendimiento que tratamos de fomentar desde este Sitio. ¿Habría perdido 3 semanas, si hubiera planteado la demanda desde un principio? No es la forma en que, como consumidores y consumidoras, merecemos que nos traten.

El valor de una empresa no sólo se mide por el precio de los productos que comercializa, sino también, por el respaldo que les da a los mismos. Por eso quiero destacar a Punto Unión, y en especial a Pablo, que se preocupó especialmente por el caso y en todo momento me aseguró que tendría una solución. Y lo destaco porque habitualmente vemos ejemplos en sentido contrario, de empresas que se desentienden de los problemas, luego de que ya consiguieron "la venta".

Espero que Punto Unión no trabaje más con proveedores que no se ocupan de la calidad de lo que venden y sólo ofrecen excusas ante los reclamos.

Uno de los clásicos de la literatura árabe se llama "Las mil y una noches". Dentro de él, está el cuento "Alí Babá y los 40 ladrones". Para quienes no lo conocen, el personaje principal posee una cueva llena de tesoros, la cual se abre solamente cuando dice las palabras mágicas "ábrete sésamo".

Estoy pensando seriamente en reescribir esta historia, cambiando las palabras mágicas por "*Defensa del Consumidor*". Será una linda historia para contarle a mi hija a la hora de dormir, **sentado en una silla al costado de su cama.**

Me bajo en la que viene, nos vemos en el siguiente viaje.

Mauricio Silvera