

El Servicio de Atención al Cliente de las empresas, un sistema de reclamación

Escrito por ADICAECentrales - 29/09/2014 10:09

Muchas veces, cuando el consumidor tiene algún tipo de problema con su compañía eléctrica, telefónica, banco, etc., desconoce que las empresas tienen un departamento específico destinado a gestionar las quejas y reclamaciones y que vienen regulados por ley. Se trata de los Servicios de Atención al Cliente (SAC), que aparecen el Artículo 21 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, y que deben recoger y dar respuesta a todas las reclamaciones que los consumidores deriven a la empresa en un plazo máximo de un mes (dos si se trata de una entidad financiera).

La ley garantiza al consumidor que pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro. Para ello, el cliente deberá presentar su reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la empresa a través de los medios que le ofrezcan: por escrito, por email o por teléfono. La empresa deberá devolver al consumidor un justificante de su reclamación en papel o en otro tipo de soporte duradero. En caso de que se ofrezca una línea telefónica para este servicio, la línea no debe suponer para el consumidor un coste superior a la tarifa básica (sin importe adicional que beneficie a la compañía). En su reclamación, el consumidor tendrá que aportar la siguiente información: datos identificativos del demandante y del establecimiento empresa demandada, descripción detallada de los hechos, especificación clara de lo que se reclama, y documentación de la compra o contratación del servicio y demás pruebas que se puedan añadir.

En cuanto a la información que deben aportar las empresas sobre el SAC, tienen obligación de proporcionar datos sobre la dirección postal, número de teléfono, número de fax o una dirección de correo electrónico para que el consumidor pueda hacer llegar sus reclamaciones desde cualquier lugar en donde resida.

Las compañías deben de dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de un mes (dos en el caso de los bancos) desde la presentación de la queja. En caso de que no se dé una respuesta o ésta no satisfaga al consumidor, podrá derivar su reclamación a los organismos supervisores o al Sistema Arbitral de Resolución de Conflictos, de los cuales la empresa también ofrecerá información al consumidor en los contratos comerciales.

Más información:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/09/26/el-servicio-de-atencion-al-cliente-de-las-empresas-un-sistema-de-reclamacion-desconocido-por-los-consumidores/>
