



Konka... con cada problema

Publicado: Sábado 25 junio 2016 | 11:10:26 pm.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

Dairon Pérez Martínez (calle 182, No. 1306, entre 13 y 15, Siboney, La Habana) compró el pasado 23 de marzo un televisor marca Konka por valor de 399.95 CUC, en el Centro Comercial Náutico, del municipio de Playa.

Diez días después de la adquisición, cuando miraba entretenido un programa televisivo, irrumpió en la pantalla una banda vertical y negra de aproximadamente dos a tres centímetros de ancho.

Decidió llevar el televisor al taller de garantía que le corresponde, en 31 y 58, en Playa. Y llevó fotos y videos demostrativos de la falla. A los diez días hábiles retornó al taller, y le dijeron que el equipo no presentó tal defecto.

Inconforme con la respuesta, Dairon se personó en la oficina de Atención al Cliente de su municipio. Le explicó a la persona que atiende reclamaciones que ya no quería el televisor recién comprado, por los problemas que presentaba; solo deseaba que le devolvieran el dinero y le explicó todo lo sucedido.

En Reclamaciones le respondieron que la solución no estaba en sus manos, que si el problema se repetía, contactara con ellos por teléfono para enviar el servicio a domicilio. Y no tuvo otra alternativa que cargar con el televisor para su casa.

Manifiesta que tal defecto surge ocasionalmente, y se ha venido repitiendo durante tres meses. Cada vez, debe llevar el televisor al taller y dejarlo allí...

«Me he quejado y hablado por teléfono con varios compañeros de la Dirección Nacional de Atención al Cliente de TRD Caribe. Mi caso —afirma— ha sido debatido por una supuesta comisión que, cuando digo que me den por escrito la respuesta a mi reclamación, siempre lo hacen de forma verbal.

«Y de las imágenes y videos que les he enseñado me han dicho redondamente que no son pruebas suficientes

para que esa comisión apruebe el cambio o devolución, pues son casi 400 CUC, es de gama alta, y además el equipo cuenta con dos años de garantía. ¿En qué parte de la “Protección al Consumidor” quedo yo como cliente?», pregunta Dairon.

No sirven...

La desprotección en que está sumido el consumidor cuando lo obligan a desgastarse en reparaciones mientras dure la garantía, tiene un impacto más nefasto cuando se trata de un producto de significación para la salud.

Bien lo sabe Reynaldo Carrión Rodríguez, residente en Avenida 22, No. 6116, entre 61 y 63, en el reparto Torriente, del municipio capitalino del Cotorro, desde que adquirió un dispositivo auditivo, por valor de 52 pesos, en octubre de 2015.

La prótesis solo le duró seis meses. Fue enviada al taller en tres ocasiones y fue devuelta con los mismos problemas. Posteriormente, revela él, fue sometido a un nuevo chequeo para la adquisición de otro equipo, que compró en mayo pasado con el mismo precio. Solo le duró 15 días. Al cabo de ese tiempo fue al taller y retornó en similares condiciones.

En contraste con la profesionalidad y el sentido humano de los trabajadores del Centro Auditivo, los equipos que se venden son de mala calidad, afirma, y contrasta que no existe el mismo tratamiento por parte de los trabajadores del taller de reparación.

«Le escribo —advierte— debido a que he estado en tres ocasiones expuesto a posibles accidentes de tránsito al cruzar la vía por estar incapacitado de la audición. Me veo imposibilitado de hacer una vida normal, sin ver la televisión, ni escuchar al resto de las personas. Espero su ayuda en la tramitación y solución de este problema, para poder incorporarme plenamente a mi trabajo y aumentar mi calidad de vida», concluye Reynaldo.

¿Cuántos hipoacúsicos estarán sufriendo la misma situación, por la «sordera» de quienes no dan «pie con bola» en la importación de esos imprescindibles dispositivos, ni en su reparación, ni tampoco se detienen a explicar lo que sucede?

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2016-06-25/konka-con-cada-problema>