

Atención al Consumidor.



20/07/2016 | Apartado: [Internet, Noticias](#) | Publicado por [Redacción](#)

Internet es un gran escaparate con un amplio stock, ofertas de todo tipo y precios (por lo general) más competitivos que en los lineales presenciales; todo ello con la inestimable comodidad de comprar desde casa. En Atención al Consumidor hemos decidido ponernos manos a la obra y comprobar si tales virtudes son siempre ciertas.



Probamos las Tiendas On Line Españolas

Las temperaturas veraniegas hacen más que recomendable el recurso a elementos como el clásico ventilador, así que desde decidimos adquirir una unidad y así – de paso – comprobar el funcionamiento de distintos Comercios y Tiendas On Line de nuestra geografía.

En la relación con el Cliente es, sin embargo, dónde hemos notado las mayores diferencias entre establecimientos”.

Para que los establecimientos “jueguen” en igualdad de condiciones elegimos 5 al azar en virtud de éstas normas básicas:

- Ha de ser una tienda On Line emplazada físicamente en nuestro territorio nacional (ya hemos advertido reiteradamente de los peligros que conlleva optar por páginas no afincadas en la UE).
- El establecimiento debe mostrar accesibilidad al comprador desde los principales buscadores de Internet.
- La tienda tiene que ofertar el modelo elegido en su catálogo On Line (optamos, obviamente, por un modelo de fabricación nacional, en éste caso un modelo de tipo industrial (de los más habituales) y con una potencia cercana a los 100W, uno de los productos más demandados durante éste verano).
- Como condición indispensable, la web debe acreditar la Certificación Oficial [Confianza On Line](#), un sello que – al menos a priori – nos debe ofrecer las debidas garantías a la hora de realizar la transacción comercial.
- Establecemos una oscilación entre precios de mercado que no supere el 20%, de ésta forma evitamos que una posible oferta puntual afecte a nuestra valoración final.

Evidentemente, indicamos en todo momento que la compra tiene un carácter personal, no corporativo. Comenzamos....



Establecimientos I y II. En realidad no hay stock. En dos de los cinco establecimientos elegidos se oferta – en ése momento – el producto elegido pero amablemente (y por distintas vías) nos comunican que no sólo no hay stock, si no que las nuevas unidades se repondrán, al menos, dentro de un mes. Por éste motivo decidimos cancelar la transacción.



Establecimiento III. Irregularidades con la pasarela de pago. En el tercer establecimiento el sistema nos permite cursar el pedido (deducimos que sí está en catálogo y almacén) pero al realizar el primer intento de pago, la pasarela y nuestra entidad bancaria parecen mostrar ciertas discrepancias y no recibimos el correspondiente mensaje de confirmación en el móvil que nos permite acreditar la transacción. Probamos con una segunda tarjeta y, para nuestra sorpresa, nos exige introducir (además de los datos habituales y seguridad) ¡el código PIN del Cajero Automático!.

La situación despierta nuestros recelos, comunicamos la incidencia directamente a la tienda y nos indican la constancia del fallo, nos piden disculpas y se procede a la cancelación del pedido. En ningún caso se nos informa de la naturaleza de la incidencia ni se nos ofrecen alternativas para finalizar la transacción.



Establecimiento IV. No hay stock, pero sí nos cobran. El cuarto establecimiento llega aún más lejos. Pese a no haber stock nos permiten realizar la transacción, el correspondiente pago y se nos comunica que recibiremos en breve el pedido. No es así.

Pasados unos días la tienda nos remite un escueto correo electrónico en el que se nos insta a elegir otro modelo como alternativa al del pedido original. Así lo hacemos (manteniendo las premisas expuestas al inicio del presente artículo) y, de nuevo obtenemos la negativa por respuesta. Tampoco hay stock.

Obviamente indicamos que previamente se nos indiquen los modelos a los que podemos optar (algo más que recomendable antes de hacer la transacción) para así poder finalizar la compra. Afortunadamente dos de los ofertados cumplen nuestras exigencias, así que procedemos. Nuevamente recibimos malas noticias: en realidad no hay stock y se tardará unos 10 días en hacer el pedido al fabricante.

Optamos por cancelarlo y trasladar de nuevo nuestro (más que lógico) enfado al establecimiento. Únicamente recibimos – en sendos y muy escuetos comunicados, una vez más – tanto la confirmación de cancelación del pedido como el justificante de devolución del importe.



Establecimiento V. Servicio modélico. A éstas alturas ya hemos deducido que el producto elegido es un “súper ventas” así lo que optamos por confirmar la disponibilidad de stock antes de proceder. El Establecimiento V nos indica que disponen de escaso stock, pero aún así nos confirman que harán lo posible por obtener una unidad.

En apenas unos minutos (y gracias a una comunicación prácticamente en tiempo real) recibimos confirmación, cursamos el pedido y nuestra entidad bancaria respalda plenamente la transacción económica.

A partir de ahí, y gracias a la propia interfaz del establecimiento, vamos obteniendo en tiempo real información de cada paso en el avance del proceso de pedido: Petición, pago, preparación y envío, con su correspondiente fecha y hora. También, en dicha ficha, podemos acceder cómodamente a la

correspondiente factura.

Nuevamente mediante éste apartado comunicamos al vendedor una incidencia con el transportista (ajena totalmente al establecimiento) y en apenas unos minutos, la propia Tienda On Line realiza las gestiones pertinentes para su resolución. Por fin tenemos ventilador.

Conclusiones.

- La más importante es que en ninguno de los establecimientos hemos constatado irregularidades graves, simplemente pequeñas incidencias de índole administrativo que, aún en el más persistente de los casos, hemos logrado resolver completamente y dentro de un plazo razonable.
- Sin embargo, y aunque todos los establecimientos testados nos han ofrecido las debidas garantías, el trato personal sigue siendo un factor clave.... aún cuando estemos hablando de compras On Line. Ante cualquier duda ó incidencia siempre es mejor comunicar personalmente y directamente con la tienda.
- En éste plano relacional es, sin embargo, dónde hemos notado las mayores diferencias. Tanto el trato al cliente como las herramientas que se ponen en manos de éste para hacer un seguimiento de la transacción varían muy notablemente entre distintas empresas. Es en el único apartado que hemos constatado carencias de cierta entidad en algunos de los establecimientos.

Y el ganador es....

Finalmente hemos optado por no mostrar el nombre comercial de aquellos establecimientos en los que, por uno u otro motivo, no hemos finalizado el pedido, ya que entendemos que, por una parte el modelo elegido presentaba ciertas dificultades de disponibilidad y, por otra, los defectos constatados – queremos asumir – son pequeños fallos de índole administrativa.

En todo caso, hemos informado de todas éstas circunstancias a cada establecimiento instando, en aquellos que consideramos oportuno, a adoptar las medidas correctoras que estimen pertinente.

No obstante sí consideramos procedente reconocer la calidad del servicio ganador (el único que finalmente nos ha dado solución y suministro), en éste caso la Web **Electro Premium** (www.electropremium.com), ya que tanto por comunicación, atención al cliente e – incluso – interfaz de usuario ha hecho gala de un servicio incluso superior al de determinadas “grandes cadenas” de Venta On Line.

Resumiendo:

Tras éste particular estudio, hemos constatado que comprar en tiendas “On Line” del territorio nacional – que cuentan , además, con las correspondientes acreditaciones y sellos comerciales – ofrece al Consumidor las debidas garantías (nada que ver con las webs con “precios milagro”, generalmente de procedencia asiática, que tantas y tantas reclamaciones generan).

Sin embargo, sí sugerimos al posible comprador no encomendar todo el proceso de compra a medios y formularios telemáticos; como es tradicional, el trato personal sigue jugando un papel fundamental y puede ahorrarnos alguna que otra molestia. En éste sentido es muy importante valorar la capacidad de comunicación e interacción que nos ofrece el establecimiento.

No muy distinto (vaya) de la compra en un establecimiento comercial tradicional, sólo que con la comodidad de comprar desde casa.

[Varios modelos de Honda con problemas en el airbag del acompañante](#)