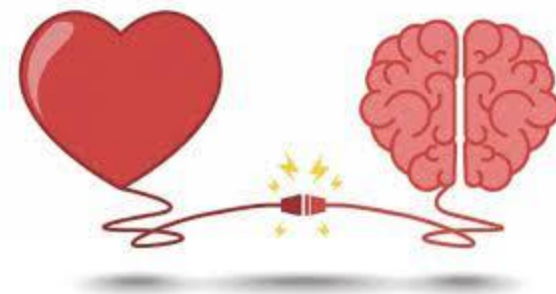


Temas de Consumo

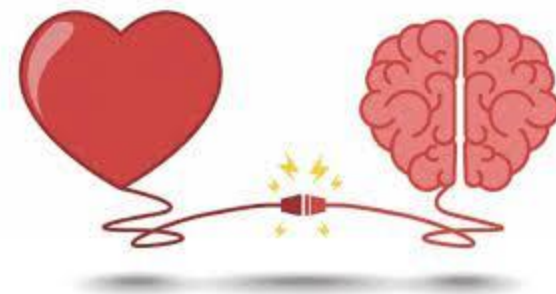
In-formar a la ciudadanía:
ayuda, orientación y
asesoramiento

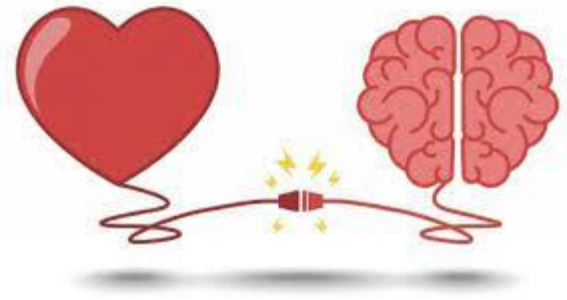
Nuevos modos son necesarios



Antes de comenzar...

¿Lleváis en vuestras oficinas un «control» - más o menos sistemático- sobre las consultas ciudadanas?





Consultas: una experiencia vivida

Noviembre de 2014: no había ningún dato sobre lo que suponía realizar la tarea de información = se desconocía el peso específico de esta tarea en el departamento. Anécdota sobre J.Sección.

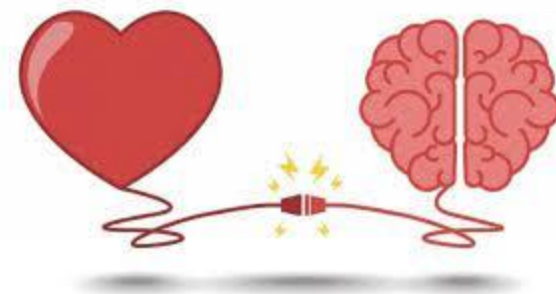
Noviembre de 2016: después de notable insistencia, se comenzó a recoger datos sobre las consultas, solo relativo al nº de consultas atendidas.

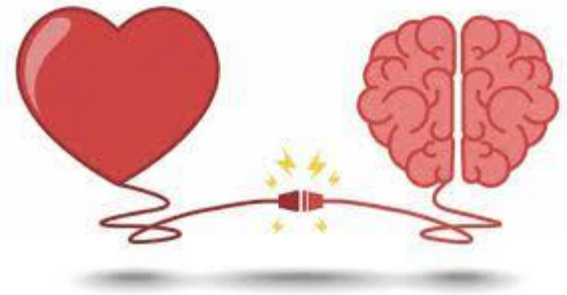
Noviembre de 2018: Se comenzó a sistematizar, al menos, la recogida de datos relativos a fecha consulta, hombre/mujer, tramos de edad, canal de comunicación, tema de consulta (hay un combo fijo) y breve descripción de la consulta. La historia de un formulario...

En la actualidad: Tenemos sistematizada la recogida de datos pero es incompleta. No todo el equipo del servicio contribuye por igual. Tenemos datos pero hacemos poco con ellos.

In-formar a la ciudadanía:
ayuda, orientación y
asesoramiento

In-formar con co-razón





In-formar con co-razón

Ahora, mas que nunca, el corazón debe ponerse al servicio de la mente, del pensamiento, de la comunicación.

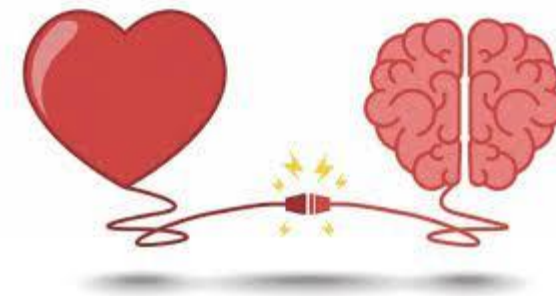
La mente calcula, analiza, juzga, compara, justifica y más... **INFORXICACIÓN**

El corazón hace presencia, conecta, empatiza, escucha... **CONGRUENCIA**

La mente, comprende cognitivamente.

El corazón, entiende universalmente.

In-formación= información +formación



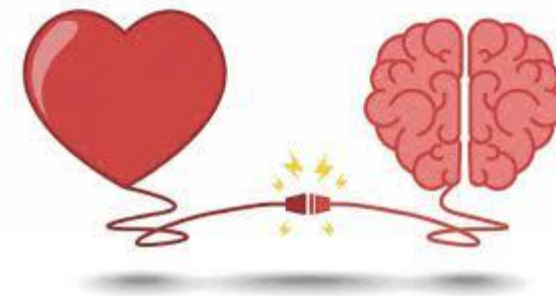
En toda normativa que articula los derechos de la defensa de las personas consumidoras, la información aparece como epígrafe descriptivo con todo un desarrollo.

Se adentra en temas específicos (tomo ejemplo de la ley asturiana 11/2002 de 2 de diciembre):

- Materia de precios
- Adquisición de viviendas de nueva construcción
- Reparación de daños
- Actividad publicitaria

Además, asistimos últimamente a una llamativa forma de hacer regulación y cambios normativos, así como a prácticas empresariales poco ortodoxas, y abusivas.

In-formación= información +formación



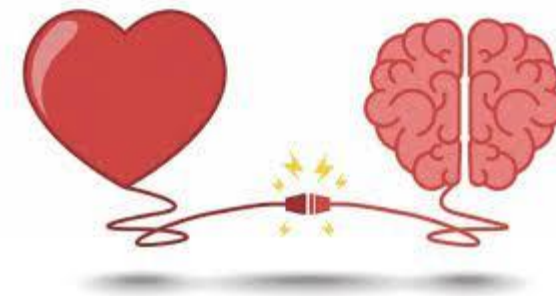
Sin embargo, no encontramos sistemática a cómo hacer una labor informativa de una forma cercana, empática, compasiva, cariñosa.

Está en función de las organizaciones y personas que realicen esta labor que se torna compleja, cuando, además, las emociones o los estados personales de quienes interactúan están presentes...

Y por cierto, siempre, de algún modo u otro, las emociones, las actitudes personales, siempre están.

Y ahora asistimos a unos momentos de clima circundante digamos que extraño.

In-formación= información +formación



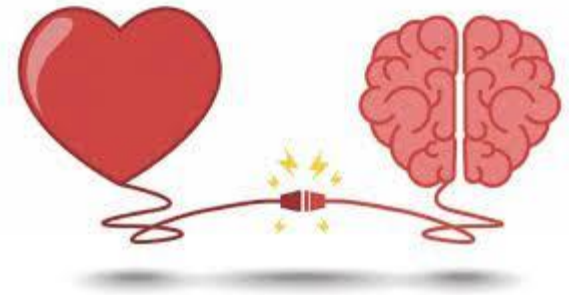
Sigamos:

La información se contempla como un derecho básico y fundamental aplicable y a desarrollar entre los cometidos de los departamentos responsables y competentes en materia de consumo.

Mas la información, aséptica, solo conceptual, solo en base a contenido, carece del peso del aprendizaje, de la comprensión, incluso, de las circunstancias que han llevado a un posible conflicto por el cual se formula una consulta.

Hay casos en que los que conviene intervenir, con mesura, acierto y máximo respeto, a que la persona que solicita información sobre la cuestión que le ocupa, entre en «el darse cuenta» de lo que sea necesario para que no vuelva a caer en las trampas del desatino. Porque también hay casos en los que la persona consumidora se adentra en el peligro sin ser plenamente consciente de que puede perecer en él.

In-formación= información +formación

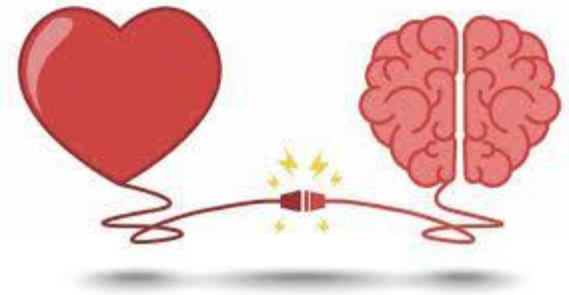


Algunos casos de preguntas con respuestas de información aséptica:

- ¿Cómo puedo solicitar un arbitraje de consumo?
- ¿Cómo puedo poner una reclamación?
- ¿A dónde tengo que ir para tramitar una reclamación que acabo de poner en un establecimiento? (OMIC – Administración Autonómica-asociación de consumidores)
- Puse una reclamación hace x ¿Cómo va la tramitación del expediente?
- ¿Cómo puedo conseguir hojas de reclamaciones?
- **¿Dónde está situado el Servicio de Consumo para ir a hacer una consulta? OHH ! A ver cómo se lo cuento!! Responder a esta pregunta nos ha llevado más tiempo y quebraderos de cabeza que todo lo anterior 😊**

Esto no da mayores problemas. Se explica, de la forma más ordenada y pedagógicamente posible, que también tiene su método, para no embarullar, y verificando que la persona lo ha comprendido todo para que pueda continuar con sus pretensiones y ... está. Listo ... y ¿a otra cosa?

Un paréntesis 😊

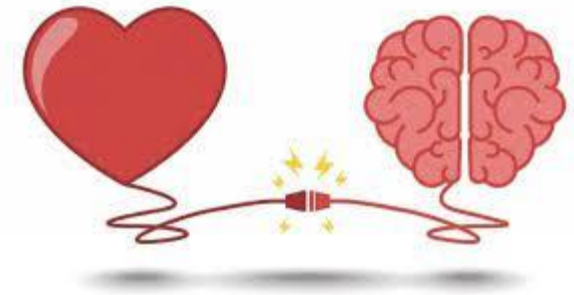


Un momento.... Antes de continuar... Un pequeño aporte sobre eso de «seguir con la tarea»

Una pregunta,

¿Le dedicáis tiempo a gestionar la información al público, de una forma sistemática, con planteamiento de logros, en lo que va más allá de la facilitación de las respuestas a las consultas?

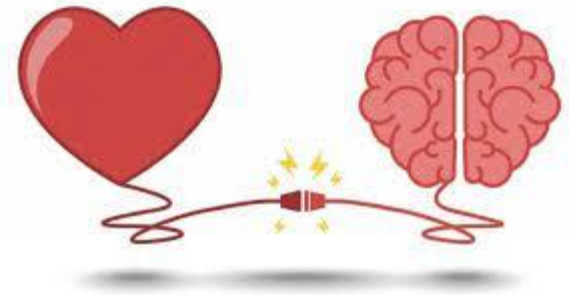
Un paréntesis 😊



Porque, tengo la sensación de que esto se podría mejorar y mucho:

- Batería de respuestas -unificando criterios en el propio servicio- dando contestación a preguntas frecuentes:
 - Para publicar en la web
 - Para facilitar a la persona cuando viene a consulta presencial
 - Para servir de guía en las respuestas a las consultas telefónicas
- Flujogramas para la derivación de casos según competencias, con datos precisos que orienten al ciudadano, a la ciudadana, en sus pasos por el laberinto administrativo y competencial.
- Gestión de contenidos concretos para la publicación de material informativo que oriente la acción de la persona consumidora en la legítima defensa de sus intereses.
- Coordinación con los Servicios de Atención Ciudadana para dar respuesta a consultas básicas y no derivar desde ellos, inmediatamente, sin interesarse inicialmente por el objeto de la consulta.
- Y más... como formación y preparación para la tarea y facilitación herramientas de diversa índole

Un paréntesis 😊



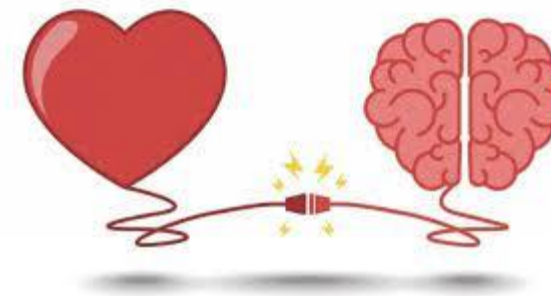
Estas preguntas, planteadas antes, son fáciles cuando sabes las respuestas:

- ¿Cómo puedo solicitar un arbitraje de consumo?
- ¿Cómo puedo poner una reclamación?
- ¿A dónde tengo que ir para tramitar una reclamación que acabo de poner en un establecimiento? (OMIC – Administración Autonómica)
- Puse una reclamación hace x ¿Cómo va la tramitación del expediente?
- ¿Cómo puedo conseguir hojas de reclamaciones?

Pero... ¿Qué pasa cuando cambia el personal del servicio y viene gente nueva de sectores nada que ver con consumo y afronta la tarea de informar al público?

Concurso de traslados 04/2022 + jubilaciones que hay ya y se avecinan...

In-formación= información +formación



Retomando antes del paréntesis

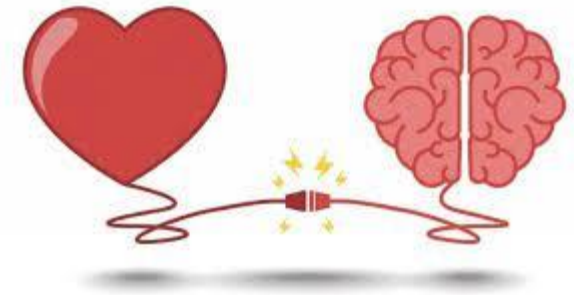
¿Qué pasa cuándo en la consulta se detecta que la persona está emocionalmente comprometida?:

- Miedo – recelo - prejuicio
- Vergüenza – timidez – retraimiento
- Impotencia – desánimo - tristeza
- Duda – inseguridad – inestabilidad
- Desesperación – desmoralización – desilusión – desengaño - decepción
- Rabia – enfado – cólera
- Despecho – animadversión – resentimiento – rencor

Pues que conviene poner al servicio de la comunicación ciertas estrategias para culminar con éxito un proceso de intercambio que va mucho más allá de un simple aporte informativo.

¿Es obligatorio hacerlo? No. Pero sí resulta muy conveniente porque favorece el entendimiento y, sobre todo, se calma lo que sea que la persona, inicialmente, traía consigo en el momento de plantear su circunstancia.

In-formación= información +formación



Y otra cuestión importante (más importante se diría)

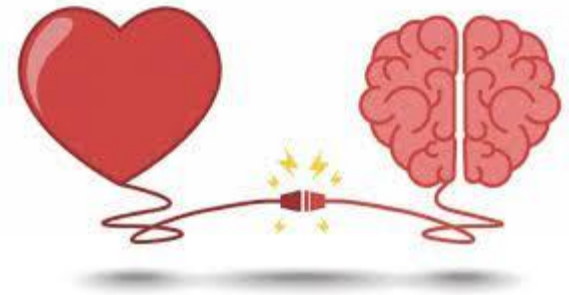
¿Qué pasa cuándo la persona que atiende la consulta también siente algo de lo mismo?:

- Miedo – recelo - prejuicio
- Vergüenza – timidez – retraimiento
- Impotencia – desánimo - tristeza
- Duda – inseguridad – inestabilidad
- Desesperación – desmoralización – desilusión – desengaño - decepción
- Rabia – enfado – cólera
- Despecho – animadversión – resentimiento – rencor

Pues que conviene atender muy bien su estado interior y ser muy consciente de sus adentros, para no dejarse llevar o arrastrar por las emociones en las que pudiera venir la persona consultante.

¿Es obligatorio hacerlo? No. Pero sí resulta muy conveniente porque favorece el entendimiento y, sobre todo, se calma lo que sea que la persona, inicialmente, traía consigo en el momento de plantear su circunstancia.

In-formación= información +formación



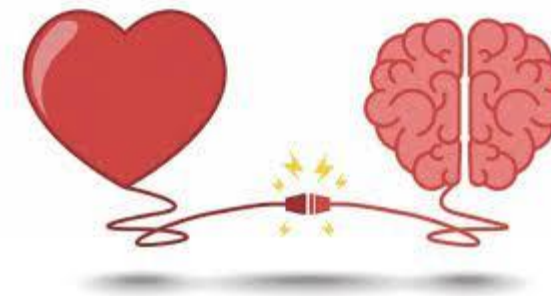
Diferencias entre los canales de consulta.

El canal de comunicación afecta mucho al grado de interacción personal.

De menor a mayor grado de interacción personal con la persona consumidora:

- **Consulta por escrito** (anécdota sobre consulta de una empresa que estaba construyendo una residencia en nuestra primera consulta por escrito en la SEC)
- **Canal telefónico** (un marco de fotos, con frases para tener en cuenta y mantener la disposición adecuada)
- **Canal presencial** (un lugar íntimo para poder hablar)

In-formación= información +formación



¿Cómo poner al servicio de una consulta las habilidades personales?

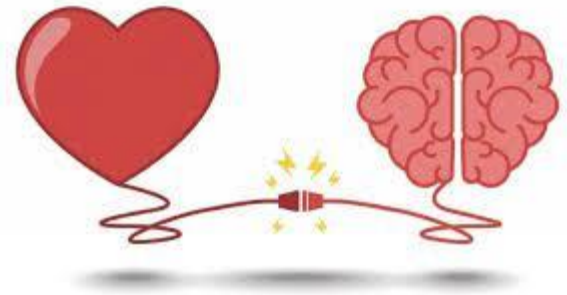
¿Cómo se forma mientras se informa?

Últimamente, cuando se recibe una llamada telefónica o acude alguien a nuestras instalaciones, lo primero que se debe disponer muy conscientemente, tanto en la mente como en el corazón es la CALMA

Calma personal para afrontar la consulta

Calma para quien está pasando por una situación que lo sobrepasa bien sea:

- Económicamente
- Emocionalmente
- Mentalmente



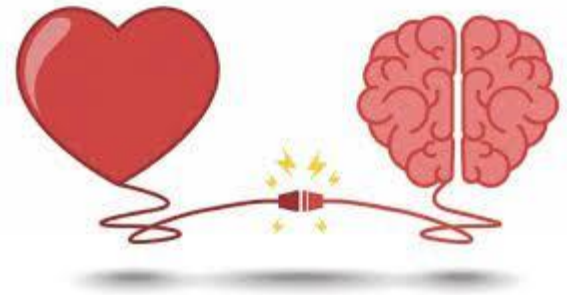
In-formación= información +formación

Calma. Calma. Calma

Y respiro...

Y se invita a respirar..., si es que se observa en la persona (u observo en mí) alguna agitación que pudiera interferir en la comunicación.

- Directamente, expresándolo con cariño y afecto.
- Indirectamente, haciendo que se termina algo antes de atenderle con atención plena.



In-formación= información +formación

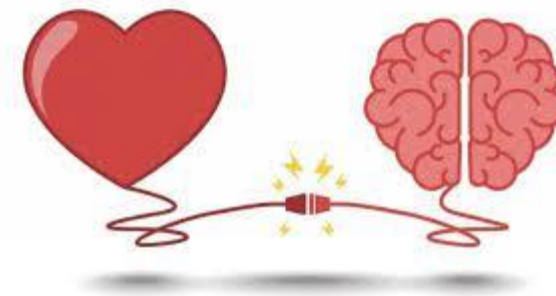
Soy toda oídos. Estoy con usted muy atenta... Cuénteme.

Escucha. Escucha. Escucha.

Cuando alguien acude con un conflicto:

- Escuchar atentamente lo **que dice**
- Atender **cómo lo dice**: tono de voz, gestos de su cara,
- Observar las posturas corporales
- Observar algún tipo de manifestaciones físicas o mentales: sarpullidos, nerviosismo, dificultad al respirar, falta de concentración, incapacidad para contar lo sucedido...

In-formación= información +formación



Veamos algunos ejemplos de situaciones reales que invitaban a ponerse en gran atención para enfocarlas debidamente:

Canal telefónico:

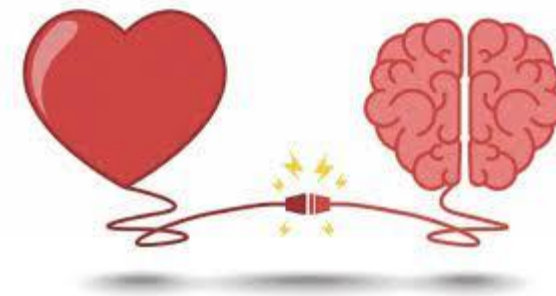
EJEMPLO 1: Alberto y su dependencia a los juegos de rol. (Reparación de una consola)

EJEMPLO 2: Sofía o cómo conseguir sus deseos a toda costa. (Quiero esa furgoneta, cueste lo que cueste)

EJEMPLO 3: Pablo o «yo no me he enterado de que me han cambiado las condiciones del contrato»

EJEMPLO 4: Calimero «y a mí... ¿por qué nadie me quiere?»

In-formación= información +formación



Veamos algunos ejemplos de situaciones reales que invitaban a ponerse en gran atención para enfocaras debidamente:

Canal presencial:

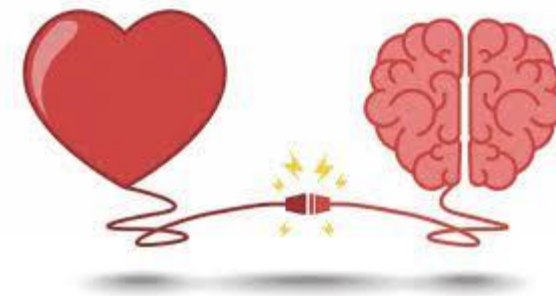
EJEMPLO 1: Margarita y su tratamiento dental. Todo un recorrido de desarrollo y empoderamiento personal.

EJEMPLO 2: Pedro o cómo calmar a una fiera de la contratación de servicios de Wifi y televisión por cable.

EJEMPLO 3: María y sus AZ repletos de deudas acumuladas. (compras compulsivas para llenar vacíos)

EJEMPLO 4: Doctor X ... los milagros existen (Viaje de ensueño a Tokio)

In-formación= información +formación



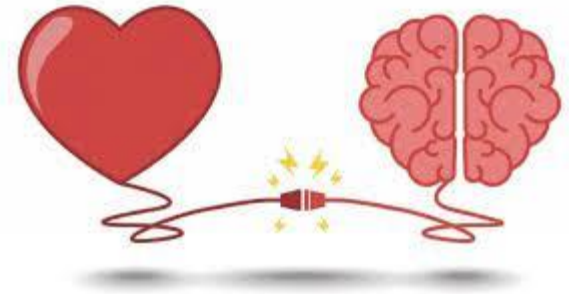
Orientaciones básicas para iniciar el trámite de una reclamación:

- Buscar un tiempo para confeccionar lo que será la base del expediente.
- Exponer los acontecimientos en orden, o lo más ordenadamente posible.
- Exponer los acontecimientos con claridad o lo más claramente posible.
- Recopilar todo aquello que pueda favorecer la resolución de su caso: contratos, publicidad, conversaciones mantenidas, etc...
- Ordenar todo lo mejor posible...

Todo lo que se facilita, se facilita.

Todo lo que se dificulta, se dificulta.

Miscelánea



A veces, lo sucedido sirve para un aprendizaje.

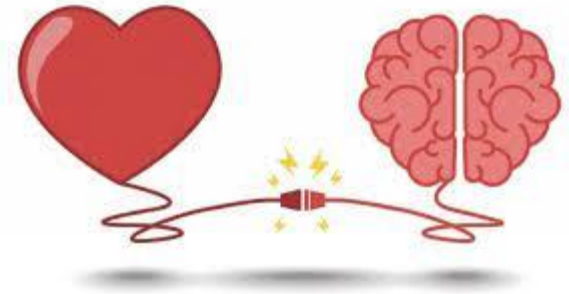
- Hay casos en los que la persona se da cuenta de que ha cometido una imprudencia y asume, de cierto buen agrado, que la situación le ha servido para aprender y andarse con cien ojos para otras ocasiones.

Ejemplo de Sara: intuyendo la trampa cayó y contrató un curso que le costó un dinero a pesar de que quedaba claro que dicho curso no estaba homologado.

Ejemplo de Daniel: su vehemencia (y enfado) le llevó a contratar un servicio de telefonía e Internet y luego retractarse; y luego volverse a retractar y puso en danza a varias operadoras sin ser muy consciente de lo que contractualmente estaba asumiendo.

Ejemplo de Luisa: pretendía la devolución de un vestido al que le habían hecho unos arreglos sin estar segura de que los cambios le fueran a quedar a su gusto.

Miscelánea



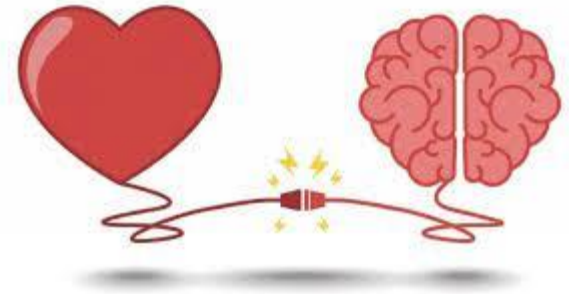
Actitudes personales. Una cuestión de mirada, de forma de ser. De guiarse por el sentir.

Ejemplo de Diego y otros: Reclamación de cuantía mínima en base a su discernimiento sobre su caso concreto. Una de «teledibujitos».

Ejemplo de Sara y otros: Las ocupaciones de la vida diaria, la complicación que les supone iniciar un trámite administrativo, el tiempo que lleva la resolución, pueden más que la pérdida de lo que sea y se retiran antes de comenzar porque consideran que no les tiene cuenta.

Ejemplo de Teodoro y otros: quedaron tan encantados de la resolución de su caso que repiten siempre que tengan ocasión

Miscelánea



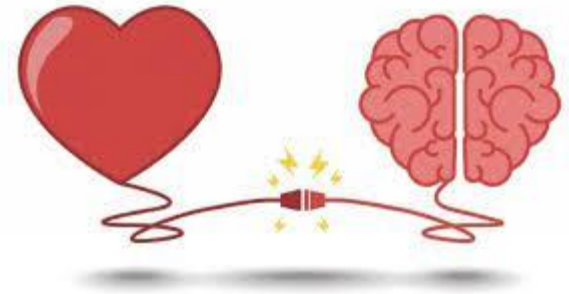
Saber tirar del hilo sin incomodar

- Hay casos en los que la persona no cuenta toda la verdad o cuenta medias verdades. O presenta la situación de forma incompleta, o no acorde con la realidad.

Ejemplo de Pedro: aunque es un particular y no tiene negocio, contrató un servicio de telefonía móvil para trabajadores autónomos porque era una buena oferta.

Ejemplo de María: pretendía devolver un sofá -por múltiples razones-, pero la verdadera causa es que se confundió al elegir el tapizado y, claro, no había quedado igual al sofá que compró su hermana.

Miscelánea



Responder a una consulta que no es de Consumo

- Hay casos en los que la persona que llama plantea una cuestión que nada tiene que ver con Consumo

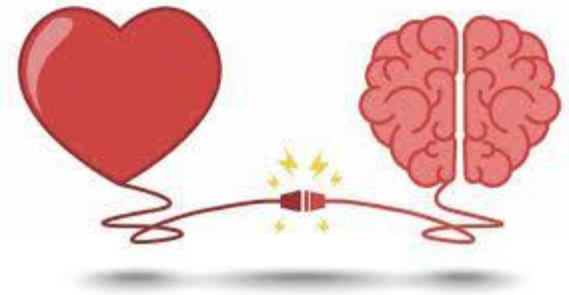
Ejemplo de Águeda: Malos olores en su piso, un primero, donde en el bajo hay una clínica ginecológica.

Ejemplo de Paco: compra venta de coche entre particulares.

Ejemplo de Marisa: Vecino que vierte a su finca aguas sucias y ya no sabe a quien acudir.

¿Se le dice sin más que no es competencia nuestra o se le orienta para que pueda resolver su situación?

Miscelánea



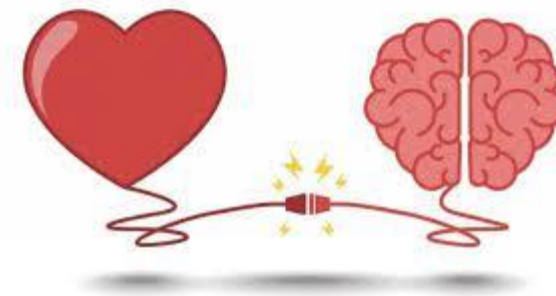
Responder a una consulta que es de Consumo pero tienen competencia otros organismos

- Muchos casos de temas de seguros, bancos, transporte, telecomunicaciones, se consultan diariamente y se orienta a la persona hacia el organismo competente. No da mayor problema.

¿Qué pasa cuando la competencia está difusa entre departamentos de una misma administración?

- Viajes combinados o el baile de las alas
- Electricidad, gas, energía ... al encuentro de documento mínimo de bases.

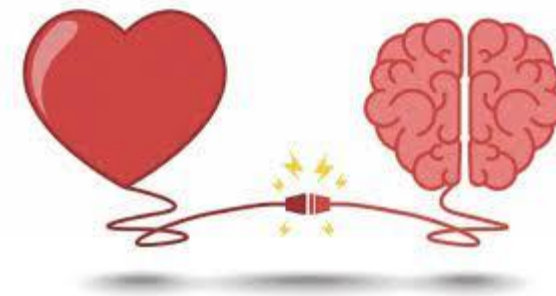
A modo de conclusión



Se constata:

- que proporcionar información a la ciudadanía es mucho más que un responder preguntas sobre situaciones concretas sobre temas de consumo: reclamaciones, garantías, arbitraje, derechos, denuncias ...
- Que importa mucho la información veraz y conforme a lo que dispone la normativa vigente pero el modo en que se atiende, la actitud que se dispone es mucho más importante.
- Hacer con los demás lo que te gustaría que hicieran contigo o, lo que es lo mismo, no hacer con los demás lo que no te gustaría que hicieran contigo.
- **El caso de Lili... resultó muy revelador para comprender ... lo egoísta que puede llegar a ser el ser humano...**

Tiempo para compartir



Dudas, preguntas, aportes, visiones,

Muchas gracias

consumoeducacion@asturias.org