

El Mercurio 30/06/2001

leer

POR ANDRÉS AGUIRRE

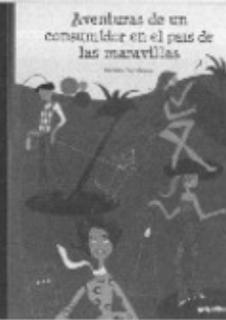
622203

## Aventuras de un consumidor

Aclaremos primero que no vamos a hablar de literatura, nada más lejos, sino de un libro que adquiere relevancia porque lo que se transcribe en él lo vivimos, la mayoría de los chilenos, con una inquietante cotidianidad.

*Aventuras de un consumidor en el país de las maravillas* (Editorial Grijalbo), de Ramiro Senderos, se podría vender conjuntamente con el cuadernillo de la ley del consumidor. Todos los relatos que contiene son experiencias que el autor ha sufrido en carne propia —cambiando nombre de personajes y empresas—, en su intento de aclarar o rectificar pequeños fallos y mal entendidos que surgen en nuestra relación diaria con las empresas de servicio. El tema es que las grandes empresas nos venden sus

El autor, con una experiencia larga y una paciencia impresionante, ha escrito un libro divertido y muy atinente, que incluso sirve como guía para tratar estos problemas de la vida diaria.



servicios con la energía y el color de país desarrollado, mucha publicidad, mucha promesa, pero a la hora en que el usuario requiere solucionar un pequeño problema con la rapidez y la efectividad prometida, es derivado, por ejemplo, de operario en operario hasta llegar al mismo gerente, sin que le hayan solucionado absolutamente nada. Peor

que la peor burocracia estatal porque aquí hay un engaño, es decir, uno cree que realmente las cosas prometidas se van a cumplir y que la empresa privada siempre va a funcionar como avión. Pero no. Aunque seamos justos, también muchas empresas funcionan. Lo que pasa es que todas prometen lo mismo y en el país del jaguar uno se la

crea. De hecho el autor define tres tipos de compañía en relación al consumidor como si fueran tres grupos de sangre: las del grupo A, que son las que entienden por las buenas; las del grupo B, que son las que entienden por las malas; y las del grupo C, que son las que no entienden nunca. Más de alguien podría pensar que este tema es baladí, de poca importancia, pero los que han vivido la experiencia de tratar que le instalen o desinstalen un buzón de voz o que una empresa determinada cumpla con la garantía respecto a un electrodoméstico con fallas, traspasándolo de funcionario en funcionario y explicando varias veces todo de nuevo, sabe que la pérdida de tiempo y el mal rato puede ser acumulativamente estresante.

## Aventuras de un consumidor [artículo] Andrés Aguirre

Libros y documentos

### AUTORÍA

Aguirre Arregui, Andrés

### FECHA DE PUBLICACIÓN

2001

### FORMATO

Artículo

### DATOS DE PUBLICACIÓN

Aventuras de un consumidor [artículo] Andrés Aguirre. il.

**FUENTE DE INFORMACIÓN**

[Biblioteca Nacional Digital](#)

**INSTITUCIÓN**

[Biblioteca Nacional](#)

**UBICACIÓN**

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 651, Santiago, Región Metropolitana, Chile