



# ECONOMÍA

Primer libro del vía crucis de las personas con las empresas

# Las peripecias de un consumidor

© 2004 Wiley Periodicals, Inc.

**D**urante las primeras horas de la mañana del viernes 27 de noviembre de 1998, la empresa de gas, de nombre ficticio Gasinolot, decidió llevar las bondades de ese combustible natural, limpio y ecológico, hasta el condominio donde vive Ramiro Sendeza, que a los 37 años se gana la vida como ingeniero en computación.

La fama, por una razón que todavía Ramón Sandoz, nombre también ficticio, no alcanza a comprender, decidió que este hombre debía ser su cliente. A esas alturas, según su propia confesión, la oficina encontraba la idea absolutamente atractiva por una serie de ventajas que la publicidad endiosa a este sistema de combustión, pero algo en su interior le decía que no estaba tomando la mejor decisión.

A eso del mediodía, sus sospechas se alzaron como una inversión y extrañísima realidad. Un llamado de su esposa le alertó de que los trabajadores de Guinohor, durante las tareas de excavación, habían pasado a llevar la carbonácea matriz del agua potable.

—¿La de la calle?, preguntó.

-No, la que va desde el medidor nuestro hacia la casa, tuvo como respuesta:

En ese momento, comenzó un proceso de seis semanas, con máximos kármicos, en que Ramírez Senderos perdió una hilera de pañuelos del jardín ahogado por su mujer, debió soportar una fosa de 60 centímetros de diámetro en medio de su patio y el deterioro de su bien cuidado césped.

Muchas veces pensé que estaba siendo objeto de una cámara indiscreta, que estaba probando su paciencia y civilidad. Pero no, era la cruda y cotidiana realidad.

Ramiro Senderos acostumbra relatar historias que versan sobre la relación entre presecutores y comuneros en campamentos y reuniones sociales varias, de una forma jocosa y anecdótica, como una forma de hacer más llevadero el constante enfrentamiento entre estos dos mundos.

Con un lenguaje ágil, directo y jocoso, Ramiro Senderos desnuda la ineficiente convivencia entre suministradores de bienes y servicios y el público comprador.



Llegó a relatar tantos episodios que un amigo le dijo un día: *Manirio, por qué mujer no escribas un libro.* Y como a Manirio le gusta escribir y como en la vida hay que plantar un árbol, tener un hijo y escribir un libro, Manirio escribió el libro "Aventuras de un consumidor en el país de las maravillas".

En 273 páginas, con un lenguaje directo y ágil, Ramiro Sotomayor deja de manifiesto su preocupación para exigir que sean respetados sus derechos de consumidor, a costa de su tiempo y sacrificio, empleando como únicas armas su ironía y buena pluma.

"Claramente, yo no soy un modelo a seguir. No le recomiendo a nadie seguir mi ejemplo, porque no se justifica involucrar tanto esfuerzo en demandas de cuatro pesos. Ese no es el camino. Las empresas tienen que aprender a cuidar más a sus clientes, a preocuparse", explicó.

Reunidos em sessão pública, o Conselho  
de Administração do Sindicato não se de-  
clarou dividido, mas afirmou que estava trans-



☐ autor, inginer sau  
compartaciu, se declara si  
invinovat.

## El impuesto a la estupidez

Rivero Sendero apeló a un cuento popular para graficar y definir la base de nuestra cultura mercantil, donde queda de manifiesto la pasividad del consumidor frente a los atropellos cometidos por los dependientes o empresas.

El impuesto a la Estupidez

La caja de un supermercado tiene la siguiente rutina para hacer los totales:

• Dos litros de leche, \$ 400 cada uno, un kilo de queso, \$ 1.500, tres botellas, \$ 600 cada una. Total: \$ 34.712, más 18% de IVA, más 7% de impuesto a la estupefacción. Total final: \$ 38.575. ¿Te lo cobro, cheque o efectivo?

El intercalado sacaba los billetes o chequera, pagaba y daba paso al siguiente cliente.

Un asistente italiano, \$ 7.500, seis cervezas en lata, \$ 3.000, dos bolsas de papas fritas extra saladas, \$ 2.100 cada una... Total: 26.450, más 18% de IVA, más 12% a la estufadora. Total final: \$ 34.956. ¡Efectivo, cheque o tarjeta!

Y así sucesivamente. Nadie parecía notar nada extraño.

Al poco rato un cliente, el cual haciendo caso había observado esta reiterada maniobra, finalmente alcanza su turno.

-Dos bolsas de papas \$ 600 cada una, tres bebidas no retornables, \$ 700 cada una, un cuarto de jamón pierna, \$ 1.100... Total: \$ 25.630, más 18% de IVA, más 5% de impuesto a la estupidez. Total final: \$ 32.965 (Efectivo, cheque o tarjeta?)

¿Digal lo dice el cliente.  
¿Y qué impuesto es ese?  
Ah, perdón, señor, disculpe  
como usted está equivocado.

Journal of Management Education 32(10)

# Las peripecias de un consumidor [artículo] Marco Valeria S.

Libros y documentos

## AUTORÍA

Valeria, Marco

## FECHA DE PUBLICACIÓN

2001

## FORMATO

Artículo

## DATOS DE PUBLICACIÓN

Las peripecias de un consumidor [artículo] Marco Valeria S. retr.

## FUENTE DE INFORMACIÓN

[Biblioteca Nacional Digital](#)

## INSTITUCIÓN

[Biblioteca Nacional](#)

## UBICACIÓN

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