

Marie-lou Valle

1,535 palabras

El consumidor

¿De dónde te suena que viene la palabra consumidor? Tú y yo somos consumidores, él y ella son consumidores, me atrevería a decir que todos somos consumidores.



Consumidor, de acuerdo a Definición ABC.com es todo individuo u organización que demanda bienes o servicios que ofrece, ya sea un productor o quien provee los mencionados bienes y servicios.

Como puedes ver, creo que tengo razón: TODOS somos consumidores. El consumo nace de la necesidad de satisfacer los requerimientos físicos y emocionales de nuestro cuerpo.

De una u otra forma nos vemos inmersos en el consumo, consumidos alimentos, consumimos vestuario, medicamentos, etc.

El comportamiento de los consumidores enmarca acciones como buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que consideran van a satisfacer sus necesidades.

De los comportamientos antes mencionados, es importante que analicemos detenidamente los que se refieren a evaluar y desechar los productos.

Cultura de calidad

Como consumidores tenemos el derecho y obligación de evaluar los productos que compramos y consumimos. ¿Cuántas veces nos ha sucedido que compramos leche o algún otro producto en oferta, para darnos cuenta que está vencido? Cada vez que miramos ofertas del 2x1 entramos en sospechas, ya que como dicen "no hay almuerzo gratis", de una u otra forma te lo están cobrando.

Es importante promover una cultura de calidad, en donde como consumidores recibamos el producto tal y como nos lo ofrecieron en la campaña publicitaria, ya sea televisiva, radial o en

folletos. ¿De qué tamaño son las hamburguesas que miramos en el anuncio comparadas con la hamburguesa que nos llevan a la mesa?

¿Cuántas veces hemos dejado de ir a reclamar un producto en mal estado, solo porque "no vale la pena" hacer el esfuerzo de volver a salir y reclamarlo en la tienda".



A partir de la globalización, en los últimos años, en Guatemala, en algunos comercios, hemos avanzado en materia de satisfacción al cliente. Cada vez más empresas se preocupan de que sus clientes queden completamente satisfechos.

La actitud de las empresas es importante, pero creo que lo más importante es nuestra actitud. Cuando nosotros aceptamos los productos en mal estado y no hacemos ningún reclamo, estamos propiciando que las empresas sigan con malas prácticas y nos vendan productos en mal estado. Si, por el contrario, exigimos factura y presentamos nuestro reclamo cuando corresponda, estamos obteniendo lo pagado con nuestro dinero y promoviendo la cultura de calidad en nuestro medio.

¿Y ahora....quién podrá defendernos? ¡La Diaco!



<http://noticias.emisorasunidas.com/sites/default/files/2014/01/03/diaco.jpg>

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor **-DIACO-** es la entidad del gobierno de Guatemala, encargada de velar y defender los derechos de los consumidores y usuarios. Depende del Ministerio de Economía y fue creada por el acuerdo gubernativo No. 425-95 en el año 1995. Para cumplir con sus funciones se basa en la Ley de Protección al consumidor y usuario, que promueve, divulga y defiende los derechos de los consumidores.

Puedes hacer tu reclamo por tres medios:

Personalmente en la 6a. Avenida 0-35 Centro Comercial Plaza Zona 4, 3er nivel. Lunes a viernes de 8:00 a 16:00

Por teléfono llamando al PBX 2501 9600

Por internet ingresando al sitio <http://www.diacogob.gt/diaco/>

En la **DIACO** te pueden orientar en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.

Para poder realizar su labor, la DIACO cuenta con:

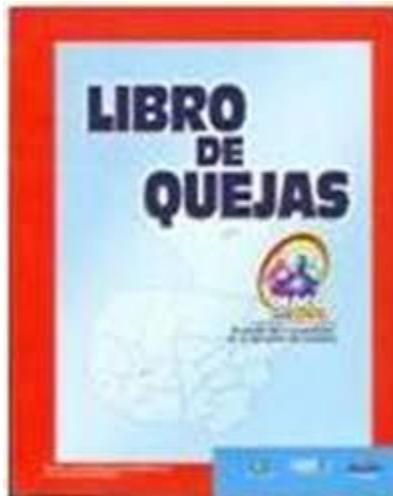
Ley de Protección al consumidor y usuario

Reglamento de la Ley de Protección al consumidor y usuario

Acuerdo 31-2005 Arancel DIACO

Acuerdo 415-2014 Reformas al Reglamento de la Ley de Protección al consumidor y usuario

Todo proveedor debe poner a disposición de sus clientes, en un lugar visible, el libro de quejas, en donde los consumidores pueden anotar la fecha, número de factura, nombre, reclamo.



http://guatemala.eregulations.org/media/Libro%20de%20quejas_3.JPG

Uso del Libro de Quejas

1. El consumidor solicita al proveedor el Libro de Quejas, que debe estar debidamente autorizado por la DIACO y a la vista del consumidor.
2. El proveedor debe de permitir que el consumidor asiente su queja.
3. El consumidor y el proveedor pueden utilizar este mecanismo para lograr una conciliación inmediata y dejar constancia en el libro, en el espacio de resolución de la queja.
4. Si el proveedor, por el contrario no resuelve la queja en **un máximo de ocho días**, el consumidor debera darle seguimiento ratificando su queja en la DIACO.
5. DIACO se pondrá en contacto con el consumidor y el proveedor para resolver la queja.
6. Los proveedores serán responsables de la custodia y salvaguarda del Libro de Quejas.

Como puedes ver, los consumidores estamos protegidos, los mecanismos para nuestra protección existen y solamente es necesario que los conozcas y aprendas a utilizarlos.

Reciclaje

Así como consumimos, así también tiramos a la basura todos los desechos, desde cáscaras de huevo hasta el teléfono que cambiamos cada año y las baterías del control remoto. Somos grandes consumidores y en esa medida somos grandes contaminadores, se estima que cada

persona produce entre 1 a 2 libras de basura por día. Haz la cuenta ¿cuánta basura produces en un mes, en un año?



Te lo voy a poner de esta forma, cada cosa que tiras a la basura tarda un cierto tiempo en dejar de contaminar el ambiente, te voy a poner algunos ejemplos tomados de la página de TerraAltaGuatemala:

Papel: 2 a 6 meses

Neumáticos: Indeterminado

Latas de aluminio: 300 a 500 años

Tejidos: 6 a 12 meses

Filtros de cigarrillos: 5 años

Chicles: 5 años

Vidrios: 1 millón de años

Metal: 450 años

Nylon: más de 30 años

Plásticos: 800 años

Madera: 13 años aproximadamente

Definitivamente el desecho que menos contamina, es el que no se genera. Esa debería de ser nuestra premisa: elegir cosas que podemos volver a usar y no de usar y tirar.

Por ejemplo en lugar de usar bolsas plásticas para envolver los panes de la refacción, es mejor comprar un traste para llevarlos o envolverlos en una servilleta de tela. En lugar de comprar todos los días una botella con agua purificada, llevar un pachón y llenarlo todos los días con agua filtrada.

Los envases retornables son una maravilla, ¿sabías que pueden ser reutilizados hasta 40 veces antes de ser desechados o de someterlos a un nuevo proceso para que vuelvan a ser útiles?

Esfuérzate por producir una menor cantidad de basura. ¿Cómo puedes hacerlo?

Evita usar bolsas plásticas, y en caso de llegar a tus manos, procura usarlas varias veces.

Cuando no compres muchos productos, lleva tus propias bolsas al supermercado para empacar tus cosas.

Trata de no usar duroport, prefiere usar productos empacados en otro tipo de material. No compres platos desechables de este material.....no se puede reciclar!



Compra baterías recargables y cuando ya no funcionen no las tires a la basura, infórmate sobre la forma de desecharlas sin dañar el medio ambiente.



Según estadísticas del Departamento de Reciclaje de Vidriera Guatemalteca, S.A. (VIGUA) cada mes 1.7 millones de toneladas métricas de vidrio (**6.8 millones de envases**) dejan de ser basura para convertirse en la materia prima de nuevas botellas.

Con esta información ¿no te parece que vale la pena ponerle un poco más de atención al tema del reciclaje?



En primer lugar ¿qué significa reciclar? Probablemente cuando oyes la palabra reciclaje piensas en periódicos y latas y tienes toda la razón, sin embargo, hay muchísimas otras cosas que pueden ser recicladas, como por ejemplo las baterías, llantas y aceite de los carros, las computadoras y aparatos electrónicos.

Puedes hacer tu propio reciclaje o comunicarte con empresas que se encargan de recoger ciertos tipos de desechos e incluso puedes ganar dinero con estas prácticas.

Para cerrar el tema, a continuación compartimos información de la página defensores.org.gt.

Reciclar en el hogar no es complicado, sólo hay que organizarse un poco. Lo más cómodo es poder disponer de cuatro cubos o recipientes diferentes.

PAPEL Y CARTÓN: reciclando papel y cartón se puede ahorrar agua y energía, ya que para la fabricación de papel reciclado se gasta 100 veces menos agua y 70% menos de energía que produciéndolo a partir de madera. En la medida de lo posible, quita las grapas, clips y espirales antes de llevar el papel al contenedor.

Puedes tirar al contenedor de papel, cajas de cartón, como cajas de huevos, de cereales, de galletas, de zapatos, etc. Además, sobres, periódicos, revistas, tickets de compra, cupones, facturas, etc.

No debes tirar al contenedor de papel, empaques tetrabrik, toallas o servilletas de papel, material sucio con alimento, como cajas de pizza, fotografías y radiografías, cajas revestidas con cera, metal u otro material que no sea papel o cartón.

PLÁSTICOS: reciclando el plástico se reduce el consumo de petróleo ya que para cada kilogramo de plástico no reciclado se necesitan 2 kilogramos de petróleo crudo. En este contenedor puedes depositar envases de bebidas, tapones plásticos, bolsas de plástico y productos de plástico

inyectado, como: cajillas, masetas, etc. Procura enjuagar los envases antes de depositarlos al contenedor, para evitar malos olores.

METALES: reciclando metales como el acero o el aluminio, se puede llegar a ahorrar entre un 30 y un 70% de energía. En el contenedor de metales puedes depositar latas de bebidas, tapones de botellas y envases, y cualquier otro producto originado del metal.

MATERIA ORGÁNICA Y RESTO DE DESECHOS: El resto de desechos debes depositarlos en el camión de la basura para que sean llevados a los vertederos autorizados. Los restos de alimentos –incluyendo cáscaras, semillas, etc. - si no están contaminados con otros materiales como: metales, vidrios, fibras sintéticas, productos químicos, medicamentos, etc., se pueden convertir en abono para las plantas.

Glosario

Consumidor: todo individuo u organización que demanda bienes o servicios que ofrece, ya sea un productor o quien provee los mencionados bienes y servicios.

DIACO (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor): entidad del gobierno de Guatemala, encargada de velar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

Reciclar: someter los desechos o basura a un nuevo proceso para poder volverlo a usar.

Referencias

<http://www.definicionabc.com/economia/consumidor.php>

<https://cconsumer.wordpress.com/comportamiento-del-consumidor-2/comportamiento-del-consumidor-definicion-y-teorias/>

<http://terraaltaguatemala.com/2013/07/02/importancia-del-reciclaje-en-guatemala/>

<http://proyectoadaintegracion.gt/guatemala-manejo-reciclados/>

<http://revistadata.export.com.gt/2013/08/la-importancia-del-reciclaje-y-del-cuidado-del-agua/>

www.diacogob.gt/