



www.btv.es



ASSA ABLOY

www.tesa.es



www.geze.es



www.cisa.com

TRAS LA MIRILLA

Un consumidor exigente es el mejor cliente



Manuel Sánchez Gómez-Merelo,
presidente de la Unión
de Cerrajeros de
Seguridad (UCES).

Hace unos años una de las organizaciones más representativas de los consumidores en España, la OCU (Organización de Consumidores y Usuarios), publicó un estudio acerca del servicio de reparaciones urgentes, entre las que se incluían los servicios de cerrajería de seguridad.

En aquel estudio se ponía de manifiesto la relevancia del alto número de reclamaciones en este tipo de servicios denominados "urgentes", que alcanzaban la nada desdeñable cifra de 2.000 reclamaciones al año.

Las reclamaciones ponían de manifiesto algo que las asociaciones de consumidores y los cuerpos de seguridad conocen perfectamente: muchos de los servicios ofertados por supuestos profesionales de un sector específico nos llevan a números de teléfonos móviles sin localización o de centralitas ubicadas, muchas veces, a cientos de kilómetros de distancia, que subcontratan servicios poco profesionales y no siempre preparados para afrontar las reparaciones de cerrajería que demanda el usuario.

Hay servicios ofertados por falsos profesionales que llevan a teléfonos sin localización o a centralitas ubicadas a cientos de kilómetros, que subcontratan profesionales sin preparación para realizar reparaciones de cerrajería.

En muchos de los servicios de la cerrajería urgente no aparece el nombre de la empresa, no se suele informar del coste total del servicio desglosado (la mano de obra y el desplazamiento) y ni siquiera el nivel de especialización o profesional. Muchas de estas empresas se aprovechan de la urgencia de la necesidad para no dar un presupuesto, ni mucho menos aproximado, del servicio requerido por teléfono o para enviar profesionales no cualificados.

El informe al que nos referimos ponía de manifiesto una clara necesidad por parte de las empresas de cerrajería y, sobre todo, de los consumidores, que son al fin al cabo los que van a recibir el servicio, de dar una atención profesional y rigurosa, ajustada a la demanda del cliente y contando con el asesoramiento y experiencia de un cerrajero de seguridad.

Desde UCES, tenemos clara una máxima: además, de "parecer" un buen profesional y utilizar una buena publicidad que hable de las excelencias del servicio, los cerrajeros profesionales tienen que "serlo".

Por eso, la federación UCES no dejará de exigir nunca la máxima profesionalidad y siempre estará al lado

de los cerrajeros que defienden el rigor a través del cumplimiento de sus obligaciones y sus responsabilidades empresariales, profesionales, éticas y normativas.

Del mismo modo, siempre estaremos del lado de aquellos consumidores que ejercen su obligación y son audaces a la hora de filtrar y distinguir entre los cerrajeros de seguridad profesionales y aquellos otros que ofrecen servicios con poca

fiabilidad, precios abusivos y tarifas poco claras.

Para los cerrajeros de seguridad de UCES, un consumidor exigente es el mejor cliente.