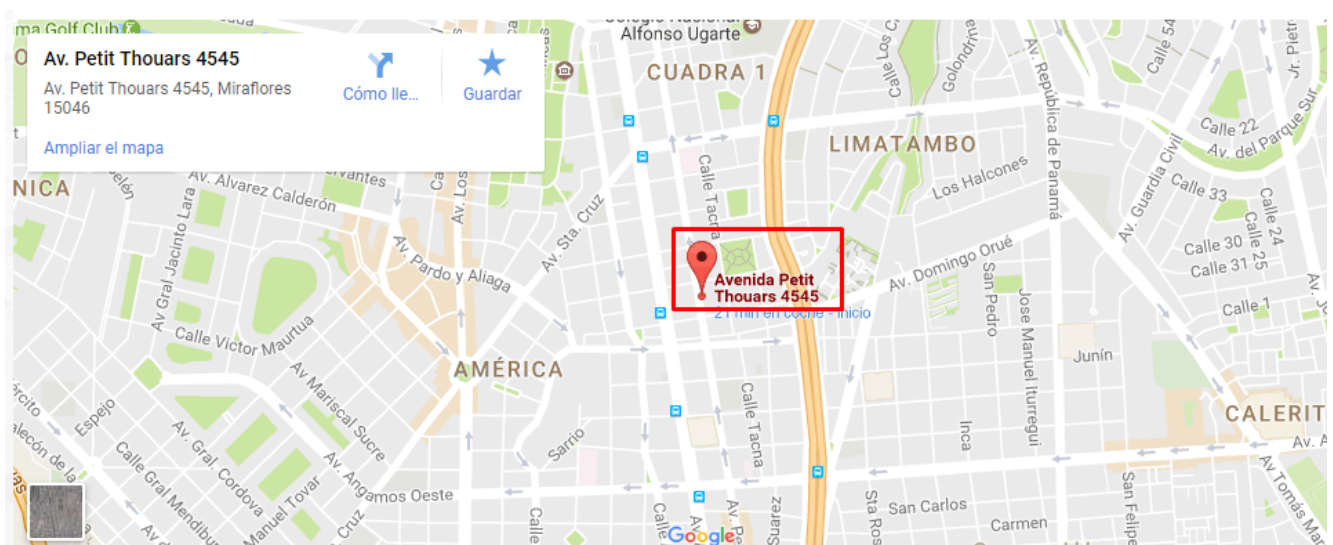




Caso ALFANO: La cliente fantasma, no compres en ALFANO ITALIA

Ayer, 04 de mayo de 2017, terminando mi jornada laboral donde sólo esperaba salir a tomar un café y relajarme, recibo un correo, un correo que cambió mi humor a una terrible incomodidad, más de la que ya tenía con ALFANO ITALIA.

Casi a 2 meses de lo sucedido con esta empresa, el Caso ALFANO (cuya tienda está ubicada en Av. Petit Thouars 4545 en Miraflores y el [Facebook profile más que desactualizado y sin atender](#)) rondaba mi cabeza desde que adquirí un AC portátil. Es aquí, cuando la burocracia se antepone al servicio al cliente.



Quise solucionarlo directamente con ellos pero definitivamente ya es un abuso increíble. No dejo de preguntarme, a cuántas personas más les habrá pasado y, cuántas de ellas, se resignarán a aceptar un cambio de producto, o el canje del producto dañado por alguno más de la tienda o, simplemente, a esperar eternamente por su reembolso. Sí, eternamente,

pues en mi caso ya fueron casi 2 meses de espera lo cual es, sencillamente, un atropello hacia uno, como persona, como consumidor@ y como cliente.

11 de Marzo 2017: Inicio del Caso ALFANO (o, en su defecto, ESTALFANO)

Hice la compra de un equipo portátil de un AC, lo pagué con mi Tarjeta de Crédito de INTERBANK a 12 cuotas. Ese día era Sábado y en tienda sólo atendían hasta mediodía y Domingos no atienden. Ese mismo día nos percatamos de que el equipo funcionaba medio raro y no enfriaba; por ende esperamos al día siguiente por si a caso pero seguía igual.

12 de Marzo 2017

Ese mismo Domingo mandé un E-mail pidiendo que se devuelva y extornara la operación ya que el equipo estaba dañado, no enfriaba lo que debía enfriar ni lo que prometía. Me extrañé mucho pues cuando trabajaba antes en Rímac Seguros, recuerdo haber adquirido equipos de este proveedor para las oficinas y jamás hubo quejas; sin embargo, como todo producto, se entiende que también tiene sus fallas, lo cual es comprensible.

13 de Marzo 2017

El día Lunes, por la mañana, recibo una respuesta de esta tienda. El vendedor me puso mil trabas por fono para que no lo devuelva (que demoraría la revisión, que no me convendría, que no era modo de trabajar de la tienda, etc) hasta que me dijo que lo regrese a la tienda y revise el tema ahí para que puedan, en todo caso, cambiármelo por uno nuevo.

Por ende, decidí acercarme personalmente a la tienda donde me indicaron que no había un equipo nuevo sólo uno que estaba en exhibición y que si deseaba podía llevarlo para probarlo pero decidí que no pues tenía temor a que resultara malogrado y porque, además, no era nuevo, estaba usado y era la muestra en la tienda. Así que pedí que se me hiciera la devolución y extorno de la compra. El vendedor, Roger Ríos, me dijo que no habría problema y que con gusto me ayudaba con el tema. Sin embargo, luego me comentó que no se podría hacer el extorno porque había pasado 1 día y que la idea era haberlo hecho el mismo Sábado, considerando que la tienda sólo atiende hasta mediodía, Domingos no atienden y la compra la hicimos plan 10:00am, mientras llegaba a casa, instalaba y probaba el equipo obviamente las agujas del reloj dieron más de las 12:00m y, lógicamente, no podía hacer la devolución pues en tienda me dijeron que además debía esperar 3 horas aprox para poder encender el equipo. Entonces, por obvias razones, pasaba del Sábado.

Bueno, el tema es que el Sr. Roger me hizo la Nota de Crédito por la Factura y me dijo que en un plazo de 15 días útiles estaría mi cheque a lo que le respondí sorprendida "Qué??? 15 días útiles??? Señor no puedo esperar tanto! Por qué tanta demora???" a lo que él respondió que ese era el proceso de la empresa. Me incomodé, con justa razón, pero al final dije "OK, ni modo, esperaré pues". Ya estaba doblemente incomodísima:

1. Por el tema del NO EXTORNO pues estaba fuera del plazo a pesar de no ser mi responsabilidad pero ok, entendí que es posible que no se pueda.

2. Por la demora en la devolución, no puede ser que se demoren 15 días útiles! Yo también he trabajado y trabajo con clientes y los clientes queremos soluciones inmediatas no demoras y mucho menos más problemas!!! Pero OK, respiré hondo (inhalar, exhalar, inhalar, exhalar elevados al infinito) y dijeron que en 15 días útiles me llamarían para recoger el cheque y les dije que si la demora generaba intereses en mis cuotas ellos me lo tendrían que reembolsar.

Finalmente, firmé, me dieron mi NC y salí de la tienda re fastidiada! Lo cual ya estaba mal, jamás debes permitir que un cliente salga así de tu empresa o ponerle problemas sin darle soluciones rápidas y efectivas. Y si estás en mi caso, te entiendo hiper mega perfecto!

10 de Abril 2017: La espera invisible

Llamé yo pues jamás recibí llamadas ni correos de la tienda lo cual ya me extrañaba y estaba preocupada por los intereses a pagar y por la cuota del mes. Tal fue mi sorpresa al recibir la noticia de que recién ese día iban a procesar mi cheque pero que el "Gerente" no estaba, se había ido a China de viaje los primeros días de Abril y como no había quién firmase tenía que esperar a que el "SEÑOR GERENTE" regrese porque no había quién lo hiciera (mientras mis intereses crecían y tuve que pagar mi primera cuota en INTERBANK) obvio me molesté y reclamé.

Ese mismo día envié mi reclamo a la tienda ALFANO vía mail (tengo todos los correos).

Días siguientes...

Estuve esperando respuestas, llamadas sin resolver, volví a enviar mails y seguía esperando respuestas. Así que no me quedó otra, volví a la tienda...

29 de Abril de 2017

Volví a la tienda! Roja como diablo creo porque estaba maaaaas asada! Reclamé, el "Sr. Gerente" llegó recién el Jueves 27 de abril pero el Señor no vería mi caso hasta pasando el día de Trabajo, osea, le llegó a los cojones mi incomodidad, mi malestar, mis malos momentos, el Señor lo vería recién el Martes 02 de Mayo... osea el Martes 02 de Mayo!!! (recontra polite él no?????) me enojé mucho más y casi me como vivo al vendedor (sé que él no tiene la culpa pero desgraciadamente son los que dan la cara y los que hacen la transacción con el cliente). El Sr. Roger es bastante amable y atento, sé que él quiso ayudarme desde el inicio pero, desgraciadamente, él trabaja ahí y no tiene el poder que tiene el dueño. Le dije que esperaría en la tienda porque me dijo que él no sabía si me devolverían los intereses e iba a consultar para darme una respuesta concreta... Pffff a no pues! osea too much! Salí llena de enojo de la tienda y le dije al Sr. Roger que estaría esperando sus noticias, que nada le costaba informarme y no dejarme colgada cual fantasma, como si no existiera... hasta a un fantasma se le presta más atención no??? Pucha qué cólera de verdad!!!! En fin... volví a respirar hondo...

3 de Mayo 2017: La cliente fantasma más invisible aún

No tuve respuesta, ni contacto ni nada (creo que a esta gente le encantan los fantasmas no???)... Regresé con mi novio a la tienda, el Sr. Roger estaba ahí, trabajando y dependiendo del sueldo de estos ALFANOS! Le dejé mis documentos y le expliqué lo de mis cuotas y lo del interés generado y que ya se me había facturado la segunda cuota, él, muy amable, me dijo que entendía perfectamente y que hablaría con el "Sr. Gerente" quien, preguntando, me enteré que es el dueño de ALFANO pero quien figura como Gerente General es **CELEDONIO ARTURO HERMOSILLA JARA**, lo busqué por RRSS pero no hay rastro de este señor.

Asimismo, estuvimos esperando por el "Sr. Gerente" y jamás dio la cara, estuvimos esperando también a la Administradora de la tienda y ella, tampoco dio la cara. El pobre Sr. Roger estuvo solo, nuevamente. Y yo, nuevamente, fui la cliente fantasma.

5 de Mayo 2017

Recién ayer 04 de Mayo de 2017 (después de casi 2 meses de haber hecho la compra) me responden diciendo que hoy por la tarde estará mi cheque pero que sólo se me reconocerá los intereses de la cuota 1 de INTERBANK, y yo presenté mi Estado de Cuenta donde estaba mi fecha de cierre de facturación y este mes ya se me facturó de nuevo y tengo que pagar la cuota 2 la cual obvio incluye los intereses!

Así que hoy tempranito respondí lo siguiente:

No Sr. Roger, este mes ya se me volvió a facturar (mis cierres están en el doc que le presenté) por su demora y no pondré de mi dinero por su error!!!! El malestar y stress por estos casi 2 meses es un abuso y que encima no quieran responder por algo que es su culpa es una molestia más!!!! A usted le explicamos todo!!! Incluso el cierre de facturación para que usted sepa con total transparencia todo y aún así quieren ignorar eso???? Una demanda es la que pondré, quise solucionarlo antes de llegar a más y la multa que caerá será peor. Quiero mis intereses completos incluyendo los de este mes!!!!!!!! Y si no se me soluciona el tema entonces ahora sí iré con mi prima quien es abogada en INDECOPI. Es más, en este momento ya estoy presentando mi denuncia.

Qué mal servicio y qué empresa tan mala es ALFANO!!!

Mi novio, quien estaba cerca a la tienda me ayudó acercándose a ver el tema y, finalmente, le entregaron el cheque y el efectivo por los intereses generados por estos 2 meses!!!

Qué fastidio realmente!!!! Luego de tanto drama y tanta pela fantasmagórica al fin me atendieron!!!! Pero es increíble realmente!

Finalmente, mi molestia va por todos lados:

1. Haber hecho la del cliente fantasma porque ni la Administradora ni el "Sr. Gerente" se presentaron ante mí cuando quise conversar con ellos.
2. El tiempo en la demora de mi cheque (yo sé por propia experiencia laboral que no es así de demorón el tema).
3. Mal servicio al cliente, no me ofrecieron tampoco el Libro de Reclamaciones .
4. La negativa a devolverme los intereses totales y hacerme perder tanto tiempo, llamadas, idas y vueltas, malestar, gasolina, etc.

Nadie se hace presente en esa tienda, no dan la cara sólo dejan al vendedor a que resuelva estos temas cuando debería darla el Administrador o mismo Gerente o Dueño por último... Es un abuso tener que esperar casi 2 meses para que te devuelvan el dinero y encima ponerte trabas por los intereses que genera el banco. Es más, así me hayan pagado todo, no recuperaré el tiempo perdido, la mala imagen que tengo de la empresa, las malas recomendaciones que salen ahora de mí dada mi mala experiencia con la marca, etc.

Quisiera que este tema no quede en cero pues seguirán haciéndolo y, probablemente, lo hacen para que te desanimes como consumidor y finalmente aceptes y termines comprando el producto o lo cambies por otro de la tienda cuando en otros espacios esto ha cambiado.

Claro está, no siempre el cliente tiene la razón y muchas veces los clientes pecan de engreídos, pero este no es el caso.

Gracias por la atención de leerme!!!! Y ya sabes, #NoCompresEnAlfano si no quieres terminar como yo y personificar al #ClienteFantasma.