

## **"Els conflictes de consum haurien de ser una oportunitat per a aprendre. Missatge a Rosa dels Vents"**

Podeu llegir tot seguit la carta enviada a Rosa dels Vents amb l'explicació dels fets, i tot seguit, les interaccions mantingudes per correu electrònic.

Explicació general publicada a:

<http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2014/03/els-conflictes-de-consum-haurien-de-ser.html>

### **CARTA-INFORME enviada a Rosa dels Vents**

Benvolguts,  
Benvolgudes,

Us volem fer arribar per escrit un seguit de consideracions sobre els fets que van tenir lloc a la tornada de l'estada d'anglès (programa Howell's School).

Els fets que relatem tot seguit van succeir al nostre fill XXX, juntament amb al seu company YYY, tots dos participants a l'estada del dia 2 al 12 de juliol de 2013.

El dia de la tornada, divendres 12-07-13, el grup es va llevar a les 3 de la matinada i van marxar en autocar cap a l'aeroport. Durant el trajecte van dormir i en arribar a la Terminal T3 els van despertar i van anar baixant. Així mateix, també van extreure totes les maletes de l'autocar i les van deixar al terra, al costat del vial.

L'autocar va marxar de tornada. Al cap d'una bona estona (més de mitja hora de recorregut), **els dos nens es van despertar cap a les 5'50 a dins de l'autocar en marxa i van espantar-se molt pel fet de no entendre res del que passava ja que estaven sols.** Van dirigir-se al xofer, qui, sorprès, va trucar a organització i va fer marxa enrere. Segons els nens, el xofer va haver de fer un gran esforç per arribar a temps, corrent i fins i tot havent-se de saltar algun semàfor. Segons el càlcul dels nostres fills aquesta tornada va durar prop d'una hora, ja que van arribar al voltant de les 6.45h.

L'autocar va arribar a la T3 de nou, però allà no van trobar el grup, i després de preguntar a un altre grup, van haver d'anar amb l'autocar a una altra terminal, la T2, ja que **per telèfon li havien indicat erròniament.**

Quan els dos nens van arribar davant el grup, **l'actitud de la monitora va ser de sorpresa ("Què ha passat? D'on veniu?"), sobretot perquè ningú s'havia adonat de la seva absència.** Això vol dir que **no es va fer cap control ni al llarg de l'operació de baixar de l'autocar, ni durant el canvi de terminal de la T3 a la T2, ni en tota l'espera, ni en el procés de facturació.** De fet, el grup va agafar les maletes del terra i **ningú es va adonar que en quedaven dues sense**

**propietari, que van quedar abandonades al carrer.** No hi havia cap monitor escombra. També al baixar de l'autocar la monitora va repartir entrepans per esmorzar per a tots i en cap moment es va sorprendre que en sobressin 2.

Segons la monitora ens va explicar (a l'aeroport de BCN), un cop ja eren dins la terminal els **va comptar i va detectar que en faltaven dos**, però algú va dir-li que estaven al lavabo. Segons altres nens a qui hem consultat no va ser així: la monitora en cap moment els va comptar i va ser el Joan Piñol qui va adreçar-se a ella per dir-li que faltaven els seus dos amics. I va ser ella qui li va dir al Joan, que devien estar al lavabo. En qualsevol cas, ningú es va preocupar d'esperar-los o anar a comprovar que fos cert. En cas que fos així, els haurien abandonat al WC mentre el grup marxava a la terminal T2!

En els moments més delicats de tota l'operació en què el grup de menors d'edat es desplaçava, **no es van prendre les precaucions de control bàsiques.** És un **error greu que cap monitor no faci un revisió de l'autocar abans de la seva marxa**, ja sigui per mirar que no hagi caigut cap mòbil, càmera, o que no s'hi hagin deixat cap bossa, o cap participant!!

De fet, segons ens consta, el grup de 60 menors era portat per una única monitora, a la qual s'hi va afegir un altre monitor quan van arribar a l'aeroport. **No creiem que aquesta sigui una ràtio correcta per a garantir la seguretat.** Els pares estàvem informats que en el trajecte d'avió els nostres fills eren acompanyats per un/a monitor/a però en cap moment se'ns va informar que la resta del trajecte es faria en les mateixes condicions.

Però els problemes no acaben aquí. Quan els nens van retrobar el grup van preguntar per les seves maletes, i el xofer va assegurar que a l'autocar no hi eren, que totes les havien deixat al terra. Aleshores **la monitora va indicar als nens que anessin ells dos sols al lloc on havien desencotxat per mirar si encara hi eren. Ells van contestar que no sabien anar-hi ja que ells no havien desencotxat, i d'altra banda era en una altra terminal, a 15 o 20 minuts de desplaçament. Un altre nen, l'Ignasi, per iniciativa pròpia, es va oferir per acompanyar-los-hi.** Sort que aquest nen parlava millor l'anglès que els altres dos, ja que no haurien pogut mantenir cap conversa per a demanar res, pel nivell d'anglès i en l'estat de nervis i cansament en què es trobaven.

Arribats al lloc, ja **no hi havia cap maleta. Van preguntar en el punt d'informació, que els van remetre a un altre taulell, i d'aquí a objectes perduts i finalment a seguretat, tot en llocs distants i diferents plantes, i sense cap suport d'adults. Enlloc els van fer cas.** Tot això es va haver de fer corrent, amb la **pressió de saber que estaven a punt de perdre el vol i incomunicats** de la resta del grup i de la monitora, de qui no tenien el número de mòbil.

Incapaços de trobar solució, decideixen tornar per demanar ajut a la monitora. En aquest trajecte tots dos nens truquen des dels seus mòbils als respectius pares. Estaven plorant i molt nerviosos. Estaven corrent i sols ens expliquen que han perdut les maletes. El nostre fill estava molt abatut, donant la maleta per perduda, i

encara amb l'esglai al cor d'haver-se despertat de matinada dins un autocar sols... I trist pensant en la celebració del seu aniversari, just el dia següent, on volia ensenyar les fotos en la trobada familiar i compartir els regals que havia comprat.

Els pares truquem a l'organització, i al cap de poca estona ens retornen la trucada indicant que les maletes ja estan localitzades, però **no se'ns informa del tema de fons, d'haver perdut els dos nens, cosa que se'ns oculta.**

Quan els nens van trobar el grup demanen ajut. En aquell moment, el YYY anava a trucar de nou a la seva mare però se li diu que millor que no ho faci. Finalment el monitor els acompanya a informació de la T2. Al monitor de seguida l'informen que efectivament han trobat dues maletes a la T3 però que estan sent revisades, de manera que no els les podien donar. Per anar a buscar-les haurien hagut d'anar a la T3, i ja estaven en risc de perdre el vol, a banda que no podien assegurar que fossin les seves.

Van córrer per a poder passar a temps el control de seguretat. El monitor els va acompanyar fins al grup i ja va marxar. La monitora (ara ja estava sola) tenia algunes dificultats per comptar si hi eren tots o no: va demanar al grup que es posés en una paret per facilitar el recompte però no ho va aconseguir perquè alguns nens no feien prou cas. Finalment va demanar si algú trobava a faltar la seva parella de l'autocar, demanda a la qual ningú va respondre. Lògicament si alguna parella sencera no estigués allà ningú s'hauria adonat de la falta.

Però ens explica el nostre fill que faltava un nen, el ZZZ: justament el que els havia acompanyat cap a la T3. Qui fos la seva parella no ho va fer notar, cosa que pot explicar-se per l'estat de cansament que tots arrossegaven, o potser perquè no tenia parella d'autocar! Possiblement la monitora també devia arrossegar un bon esgotament, sense el qual és difícil de comprendre la manca de rigor.

El nostre fill anava a dir-ho però ja no ho va fer perquè el va veure de lluny: el ZZZ s'havia avançat a tot el grup i havia anat a la zona d'embarcament per a alertar que no tanquessin ja que tot el grup de 60 estava venint, ja fora de temps. Alguns nens demostren capacitats bastant superiors que alguns adults. I sobretot sentit comú i visió global de la situació i els passos a fer, mentre els adults feien de mer acompanyament i l'organització brillava per la seva absència.

Finalment ells dos van pujar a l'avió sense la certesa que les seves maletes haguessin estat recuperades. Per missatge al mòbil ja els hem fet saber que les maletes han aparegut. Ens responen que d'acord però que allà a l'aeroport no en volen parlar, que ja ens ho explicaran més tard... d'alguna manera denoten l'estat emocional, les ganes d'esclatar...

Ens trobem tots finalment a l'aeroport de Barcelona i parlant amb els nostres fills descobrim que no sols s'havien perdut les maletes sinó els nostres fills..... És aleshores quan busquem la monitora, estranyats que davant d'un fet així, no se'ns hagi adreçat a nosaltres per a explicar-ho.

**La monitora ens demana personalment disculpes i assumeix la responsabilitat.** Li acceptem les disculpes, ja que finalment no ha passat res greu, i traiem ferro a l'afer perquè observem que està afectada i que li sap molt greu. D'altra banda no érem conscients de la magnitud del desgavell perquè no teníem tota la informació.

Però òbviament **hi ha unes responsabilitats que van més enllà de l'incident, unes responsabilitats sobre la capacitat organitzativa de l'empresa**, de quina manera estructura els procediments, quina ràtio de monitors, quin percentatge de monitors experimentats, quina formació i capacitat tenen als monitors que contracten i quins són els seus criteris de selecció,....

En cap moment ni la monitora ni l'empresa han mostrat cap interès per com es trobaven els nostres fills, cosa que lamentem. Quan se'ns truca a les 20h per informar-nos que finalment les maletes no podran arribar pel cap de setmana sinó que ja serà per dilluns no hi ha cap mostra d'interès per com es troben, ni expressen cap disculpa. Sembla com si no se sàpiga abordar o no es vulgui assumir la incidència real.

L'actitud de disculpa sols ha existit en la monitora, que creiem que per joventut, inexperiència o potser esgotament -no voldríem prejudicar- es va veure desbordada. Possiblement després del mal tràngol que ha passat no li tornarà a succeir. Però, està l'organització preparada perquè no li torni a succeir??

El tracte en aquests moments ens ha semblat més propi d'un operador logístic que d'una organització que es dedica a l'educació d'infants en el temps lliure: ens han trucat merament per la maleta!

Les famílies afectades

## Correspondència posterior per correu electrònic:

Rosa dels Vents respon el 20 de setembre 2013:

En resposta a la reclamació per l'incident a l'aeroport de Manchester del dia 12 de juliol, tenim a informar-vos que no estem d'acord amb la devolució de la totalitat, ja que els estudiants varen rebre els serveis contractats. Estem d'acord en oferir-vos una compensació econòmica equivalent al 30% del total de l'import del curs en concepte de danys i perjudicis, que assumim com a prova de bona voluntat i per deferència cap als alumnes afectats.

Les famílies afectades responem el 5 d'octubre 2013:

Després de valorar la proposta que ens feu, la considerem correcta per a compensar els danys i perjudicis, i de fet es correspon a les expectatives que ja havíem verbalitzat el dia de la reunió. Reiterem doncs l'acceptació.

Volem remarcar que si vam sol·licitar-vos un import més elevat, corresponent al 100%, era per uns motius no relacionats amb els danys i perjudicis.

A la reunió us vam explicitar que consideràvem que la mera compensació als afectats possiblement no seria un inductor prou important per a valorar internament com escometre les millores necessàries per a evitar que successos similars es puguin repetir.

El sentit corresponent a la resta dels diners que demanàvem era precisament causar un impacte suficient a nivell intern en aquest sentit, i com a mostra de la nostra intencionalitat, ja vam explicitar-vos el compromís de donar aquesta altra part de l'import a alguna entitat amb finalitats socials, ja que de manera molt clara vam expressar que tampoc hauríem considerat just que la compensació econòmica per a les famílies afectades anés més enllà.

No dubtem de la paraules que ens vas manifestar personalment però, tal com també et vam dir nosaltres, les organitzacions, sobretot quan s'han fet grans i han perdut la capacitat de mantenir alguns valors fundacionals, no sempre són capaces de comprendre que han de saber reaccionar proactivament davant les males pràctiques i les seves conseqüències. En aquest sentit, no podem deixar d'expressar-vos el nostre desencís pel fet que en la vostra resposta sols ens parleu de la part de compensació per danys i perjudicis i no ens indiqueu res de com penseu evitar que uns fets similars es puguin tornar a repetir.

Potser no considereu que un parell de clients siguin un agent prou rellevant com per rendir comptes o establir un procés de diàleg. Si és així ens sembla que esteu perdent una oportunitat. Qualsevol client pot aportar elements de reflexió interna com també pot causar impactes reputacionals. La nostra voluntat ja vam dir que no era perjudicar l'empresa sinó senzillament actuar com a ciutadans i clients responsables que valorem que podem ajudar a altres futurs clients a evitar experiències similars.

En tot cas, després del sentit de l'intercanvi d'impressions que vam tenir i l'esforç que vam fer per a descriure el que va succeir, ens ha sabut greu que la vostra proposta no fes cap referència a la voluntat de millora. Aquesta absència ens deixa un mal regust com si el nostre esforç tingués una única finalitat crematística, alhora que no sabem apreciar que la direcció de l'empresa hagi comprès que hi ha coses que no es fan prou bé.

A la reunió ens vas parlar d'un seguit de millores concretes que pensaves proposar a Direcció arran d'aquesta incidència. I també ens vas dir que alguna mena de feedback en tindríem. I nosaltres vam insistir que ho consideràvem molt important, tant les millores com poder quedar satisfets de la informació que ens aportéssiu. Desitgem, doncs, que tot allò que ens vau dir en referència a les millores realment es porti a terme, i que la Direcció lideri un procés de millora permanent en aquest sentit. Com a part afectada i interessada, estarem receptius i valorarem positivament que es portin a terme i que en pugueu rendir comptes.

Rosa dels Vents respon el 10 d'octubre 2013:

Vaig rebre el vostre email del passat dia 5 d'octubre i us estem molt agraïts per acceptar la nostra proposta. Per poder fer efectiu el reemborsament us hauré d'enviar un document que ens haureu de tornat signat per poder procedir a fer el pagament. Per poder fer aquest document necessito els noms complets i DNI dels pares i mares i el compte bancari on voleu que fem la transferència.

D'altra banda, tal i com us vaig comentar personalment, anualment fem una reunió de valoració general de les estades on tenim en compte els comentaris dels estudiants que han participat a les nostres estades i també els comentaris que els pares ens feu arribar per email o través de la enquesta que fem als pares, amb la única finalitat de prendre les mesures necessàries i millorar any rere any els nostres programes i serveis, i evitar que es tornin a reproduir les mateixes situacions l'estiu següent.

Les famílies afectades responem el 14 d'octubre 2013:

Per la nostra banda no ens cal que ens firmeu res, perquè no forma part d'una restitució econòmica sinó d'un compromís ètic, però confiem en el compromís que ens heu expressat d'emprendre les millores necessàries en els aspectes de funcionament parlats així com d'informar-ne.

Les famílies afectades responem el 9 de març 2014:

Com que aquests dies esteu fent la campanya de temporada, tenim interès a preguntar-vos quines millores heu introduït en el vostre funcionament corporatiu i pedagògic després de les converses que vam tenir l'any passat.

En el darrer missatge us dèiem: ... *no podem deixar d'expressar-vos el nostre desencís pel fet que en la vostra resposta sols ens parleu de la part de compensació per danys i perjudicis i no ens indiqueu res de com penseu evitar que uns fets similars*

*es puguin tornar a repetir. [...] A la reunió ens vas parlar d'un seguit de millores concretes que pensaves proposar a Direcció arran d'aquesta incidència. I també ens vas dir que alguna mena de feedback en tindríem. I nosaltres vam insistir que ho consideràvem molt important, tant les millores com poder quedar satisfets de la informació que ens aportéssiu. Desitgem, doncs, que tot allò que ens vau dir en referència a les millores realment es porti a terme, i que la Direcció lideri un procés de millora permanent en aquest sentit. Com a part afectada i interessada, estarem receptius i valorarem positivament que es portin a terme i que en pugueu rendir comptes.*

Ens agradarà, doncs, saber que les millores s'han portat a terme, ja que en sentit contrari tindríem la sensació d'haver estat manipulats i com si amb la compensació per danys i perjudicis s'hagués volgut deixar enrere el conflicte amb uns clients sense que hagués donat lloc a cap procés de millores de funcionament.

Rosa dels Vents respon el 20 de març 2014:

Com us vaig explicar, quan termina la temporada fem una valoració de les opinions dels estudiants que hi participen a les nostres estades i també de les opinions que els pares ens adreuen mitjançant email o a través la enquesta de valoració, amb la única finalitat de millorar els nostres cursos i serveis cada any.

Per l'estiu 2014, hem millorat el protocol de control que els monitors segueixen durant els transferts i els vols, per garantir la seguretat dels estudiants, així mateix hem fixat la ratio de monitors acompanyants durant els vols a 1:25.

A Rosa dels Vents mantenim una línia de millora constant, que podem dur a terme gràcies als comentaris que tan pares com estudiants ens feu arribar mitjançant les diferents eines que tenim a la vostra disposició.

Nota: publicat a <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2014/03/els-conflictes-de-consum-haurien-de-ser.html>