

# Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo

60 Horas

## Objetivos:

- Aportar los conocimientos necesarios para la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO.

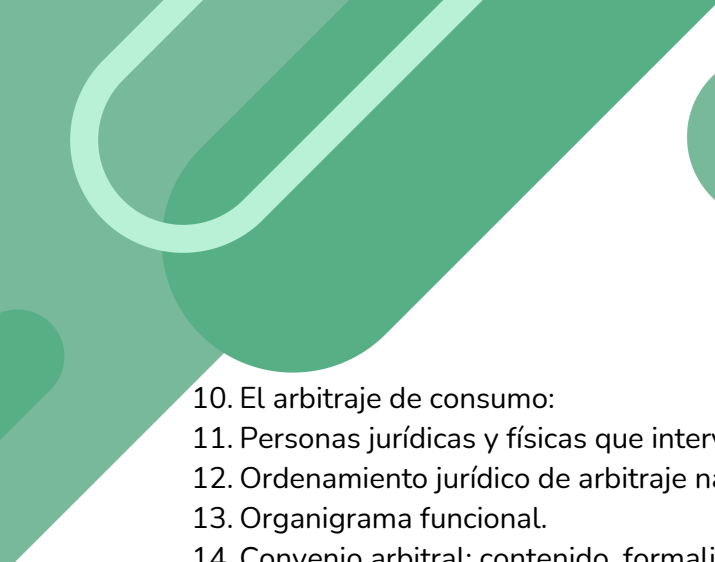
1. Normativa en defensa del consumidor:
2. Derechos y deberes.
3. Legislación Estatal, Autonómica y Local.
4. Legislación Comunitaria.
5. Instituciones y organismos de protección al consumidor:
6. Tipología.
7. Competencias.
8. Organigrama funcional.
9. Procedimientos de protección al consumidor:
10. Protección de datos y confidencialidad.
11. Transparencia de los procedimientos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.**


1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
2. Naturaleza.
3. Efectos.
4. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
5. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
6. Elementos formales que contextualizan la reclamación.
7. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
8. Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
9. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
10. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
11. Plazos de presentación.
12. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
13. Gestión on-line.
14. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
15. Fases del proceso de resolución.
16. Documentación que se genera.
17. La actuación administrativa y los actos administrativos:
18. Concepto y elementos.
19. Clases.
20. Eficacia de los actos.
21. El silencio administrativo.
22. Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.**

1. Conceptos y características:
2. Árbitro.
3. Mediador.
4. Partes implicadas.
5. Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
6. La mediación:
7. Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
8. Requisitos exigibles.
9. Procedimientos seguidos.

- 
- 10. El arbitraje de consumo:
  - 11. Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
  - 12. Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
  - 13. Organigrama funcional.
  - 14. Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
  - 15. Institucionalización del arbitraje.
  - 16. Juntas arbitrales.
  - 17. Laudo arbitral.
  - 18. Procedimientos de arbitraje en consumo:
  - 19. Principios generales.
  - 20. Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
  - 21. Ventajas e inconvenientes.
  - 22. Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
  - 23. Convocatoria.
  - 24. Acta.
  - 25. Resolución.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.**

- 1. Conceptos:
  - 2. Queja.
  - 3. Reclamación.
  - 4. Consulta.
  - 5. Denuncia.
  - 6. Partes intervinientes.
  - 7. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
  - 8. Situación, percepción, motivación: clima.
  - 9. Tratamiento.
  - 10. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
  - 11. Interpersonal.
  - 12. Telefónica.
  - 13. Escrita.
  - 14. Telemática.
  - 15. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
  - 16. Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
  - 17. Dialéctica de la argumentación.
  - 18. Negociación y sus técnicas de comunicación.
- 

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.**

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
3. Caracterización del proceso de negociación:
4. Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
5. Factores influyentes.
6. Departamento gestor.
7. Trámites y documentación.
8. Planes de negociación:
9. Preparación.
10. Desarrollo.
11. Resolución.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

1. Tratamiento de las anomalías:
2. Principales incidencias/anomalías.
3. Forma.
4. Plazos.
5. Procedimientos de control del servicio:
6. Parámetros de control.
7. Técnicas de control.
8. Indicadores de calidad.
9. Evaluación y control del servicio:
10. Métodos de evaluación.
11. Medidas correctoras.
12. Análisis estadístico.