

## MF0245\_3: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO.



SKU: PA\_MF0245\_3

Horas: 90

### OBJETIVOS

- Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente / consumidor / usuario.

### CONTENIDO

- **Unidad 1. Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo**
  - Normativa en defensa del consumidor:
    - Derechos y deberes.
    - Legislación Estatal, Autonómica y Local.
    - Legislación Comunitaria.
  - Instituciones y organismos de protección al consumidor:
    - Tipología.
    - Competencias.
    - Organigrama funcional.
  - Procedimientos de protección al consumidor:
    - Protección de datos y confidencialidad.
    - Transparencia de los procedimientos.
- **Unidad 2. Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo**
  - Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
    - Naturaleza.
    - Efectos.
  - Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
  - Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
    - Elementos formales que contextualizan la reclamación.
    - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.

- Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
- Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
- Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
  - Plazos de presentación.
  - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
  - Gestión on-line.
- Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
  - Fases del proceso de resolución.
  - Documentación que se genera.
- La actuación administrativa y los actos administrativos:
  - Concepto y elementos.
  - Clases.
  - Eficacia de los actos.
  - El silencio administrativo.
  - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

• **Unidad 3. Mediación y arbitraje en materia de consumo**

- Conceptos y características:
  - Árbitro.
  - Mediador.
  - Partes implicadas.
  - Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
- La mediación:
  - Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
  - Requisitos exigibles.
  - Procedimientos seguidos.
- El arbitraje de consumo:
  - Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
  - Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
  - Organigrama funcional
  - Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
  - Institucionalización del arbitraje.
  - Juntas arbitrales.
  - Laudo arbitral.
- Procedimientos de arbitraje en consumo:
  - Principios generales.
  - Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
  - Ventajas e inconvenientes.
- Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
  - Convocatoria.
  - Acta.
  - Resolución.

• **Unidad 4. Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo**

- Conceptos:

- Queja.
  - Reclamación.
  - Consulta.
  - Denuncia.
  - Partes intervinientes.
- Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
  - Situación, percepción, motivación: clima.
  - Tratamiento.
- Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
  - Interpersonal.
  - Telefónica.
  - Escrita.
  - Telemática.
- Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
  - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
  - Dialéctica de la argumentación.
  - Negociación y sus técnicas de comunicación.
- **Unidad 5. Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios**
  - Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
  - Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
  - Caracterización del proceso de negociación:
    - Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
    - Factores influyentes.
    - Departamento gestor.
    - Trámites y documentación.
  - Planes de negociación:
    - Preparación.
    - Desarrollo.
    - Resolución.
- **Unidad 6. Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones**
  - Tratamiento de las anomalías:
    - Principales incidencias/anomalías.
    - Forma.
    - Plazos.
  - Procedimientos de control del servicio:
    - Parámetros de control.
    - Técnicas de control.
  - Indicadores de calidad.
  - Evaluación y control del servicio:
    - Métodos de evaluación.
    - Medidas correctoras.
  - Análisis estadístico.