



## MF0245\_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.

Skü: PA\_MF0245\_3

Horas: 90

Formato: HTML

### OBJETIVOS

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

### CONTENIDOS

- **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.