



MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.

Skus: 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.