



# Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

**Sku:** CT0754

**Horas:** 14

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

1. Conflictos y reclamaciones en la venta 1.1. Tipología: Quejas y Reclamaciones 1.2. Diferencias y consecuencias 2. Gestión de quejas y reclamaciones 2.1. Normativa de protección al consumidor 2.2. Derechos de los consumidores: responsabilidad de intermediarios y distribuidores 2.3. Documentación y pruebas 2.4. Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación 2.5. Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones 2.6. OMIC: Oficinas municipales de información al consumidor 3. Resolución de reclamaciones 3.1. Respuestas y usos habituales en el sector comercial 3.2. Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento 3.3. Juntas arbitrales de consumo