



## Atención de quejas y reclamaciones en el proceso de venta.

**Sku:** CT2463

**Horas:** 10

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

### **1. Conflictos y reclamaciones en la venta inmobiliaria.**

- 1.1. Tipología: Quejas y reclamaciones.
- 1.2. Diferencias y consecuencias.

### **2. Normativa de protección al consumidor en el caso de la comercialización inmobiliaria.**

- 2.1. Derechos de los consumidores: responsabilidad de intermediarios y distribuidores.
- 2.2. Información a suministrar en la compraventa y arrendamientos de bienes inmuebles.
- 2.3. Las normativas autonómicas de consumo.
- 2.4. La Ley de protección de datos.

### **3. Gestión y resolución de reclamaciones.**

- 3.1. Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación.
- 3.2. Procedimiento y consecuencias de las reclamaciones.
- 3.3. Documentación y pruebas.
- 3.4. Las OMIC (Oficinas municipales de información al consumidor)
- 3.5. Respuestas y usos habituales en el sector comercial.
- 3.6. Resolución extrajudicial de reclamaciones: ventajas y procedimiento.

### **4. Código deontológico y autorregulación de la comercialización inmobiliaria.**

- 4.1. Códigos deontológicos europeos y nacionales.
- 4.2. Cartilla de buenas prácticas en inmobiliaria.
- 4.3. La prevención de blanqueo de capitales
- 4.4. La información en las comercializaciones especiales.