

Curso: Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo

Familia Profesional: Comercio y marketing.

Modalidad: On-line (Teleformación).

Duración: 40 h.

Contenidos:

1. Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo

1.1 Normativa en defensa del consumidor:

1.1.1 Derechos y deberes.

1.1.2 Legislación Estatal, Autonómica y Local.

1.1.3 Legislación Comunitaria.

1.2 Instituciones y organismos de protección al consumidor:

1.2.1 Tipología.

1.2.2 Competencias.

1.2.3 Organigrama funcional.

1.3 Procedimientos de protección al consumidor:

1.3.1 Protección de datos y confidencialidad.

1.3.2 Transparencia de los procedimientos.

2. Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo

2.1 Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:

2.1.1 Naturaleza.

2.1.2 Efectos.

2.2 Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.

2.3 Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:

2.3.1 Elementos formales que contextualizan la reclamación.

2.3.2 Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.

2.3.3 Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.

2.4 Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.

2.5 Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:

2.5.1 Plazos de presentación.

2.5.2 Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.

2.5.3 Gestión on-line.

2.6 Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.

2.6.1 Fases del proceso de resolución.

2.6.2 Documentación que se genera.

2.7 La actuación administrativa y los actos administrativos:

2.7.1 Concepto y elementos.

2.7.2 Clases.

2.7.3 Eficacia de los actos.

2.7.4 El silencio administrativo.

2.7.5 Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

3. Mediación y arbitraje en materia de consumo

3.1 Conceptos y características:

3.1.1 Árbitro.

3.1.2 Mediador.

- 3.1.3 Partes implicadas.
- 3.1.4 Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
- 3.2 La mediación:
 - 3.2.1 Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
 - 3.2.2 Requisitos exigibles.
 - 3.2.3 Procedimientos seguidos.
- 3.3 El arbitraje de consumo:
 - 3.3.1 Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
 - 3.3.2 Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
 - 3.3.3 Organigrama funcional
 - 3.3.4 Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
 - 3.3.5 Institucionalización del arbitraje.
 - 3.3.6 Juntas arbitrales.
 - 3.3.7 Laudo arbitral.
- 3.4 Procedimientos de arbitraje en consumo:
 - 3.4.1 Principios generales.
 - 3.4.2 Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
 - 3.4.3 Ventajas e inconvenientes.
- 3.5 Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
 - 3.5.1 Convocatoria.
 - 3.5.2 Acta.
 - 3.5.3 Resolución.

4. Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

- 4.1 Conceptos:
 - 4.1.1 Queja.
 - 4.1.2 Reclamación.
 - 4.1.3 Consulta.
 - 4.1.4 Denuncia.
 - 4.1.5 Partes intervinientes.
- 4.2 Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
 - 4.2.1 Situación, percepción, motivación: clima.
 - 4.2.2 Tratamiento.
- 4.3 Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
 - 4.3.1 Interpersonal.
 - 4.3.2 Telefónica.
 - 4.3.3 Escrita.
 - 4.3.4 Telemática.
- 4.4 Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
 - 4.4.1 Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
 - 4.4.2 Dialéctica de la argumentación.
 - 4.4.3 Negociación y sus técnicas de comunicación.

5. Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

- 5.1 Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
- 5.2 Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
- 5.3 Caracterización del proceso de negociación:
 - 5.3.1 Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
 - 5.3.2 Factores influyentes.
 - 5.3.3 Departamento gestor.
 - 5.3.4 Trámites y documentación.
- 5.4 Planes de negociación:

- 5.4.1 Preparación.
- 5.4.2 Desarrollo.
- 5.4.3 Resolución.

6. Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

- 6.1 Tratamiento de las anomalías:
 - 6.1.1 Principales incidencias/anomalías.
 - 6.1.2 Forma.
 - 6.1.3 Plazos.
- 6.2 Procedimientos de control del servicio:
 - 6.2.1 Parámetros de control.
 - 6.2.2 Técnicas de control.
- 6.3 Indicadores de calidad.
- 6.4 Evaluación y control del servicio:
 - 6.4.1 Métodos de evaluación.
 - 6.4.2 Medidas correctoras.
- 6.5 Análisis estadístico.