

Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

Duración: 60 h

Objetivos

Aportar los conocimientos necesarios para la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 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 DIDÁCTICA 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 DIDÁCTICA 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 DIDÁCTICA 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 DIDÁCTICA 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 DIDÁCTICA 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.