

SOLUCIONES

# Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones



ADGD268PO



Administración y  
Gestión



20 horas de  
formación

editorial **cep**





**SOLUCIONES  
TEST**



# Soluciones Tema 1

## Quejas y sugerencias

1. a) A la expresión de una insatisfacción hecha a una empresa con respecto a alguno de sus productos sin más motivación que comunicar ese descontento
2. b) Las empresas harían bien en promover que los clientes insatisfechos manifiesten sus quejas
3. c) La gestión de las quejas hace referencia a la difusión de la información recabada con el objetivo de averiguar y subsanar los motivos de la incidencia
4. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
5. a) Comunicación/Difusión del procedimiento
6. a) Solicitud de datos
7. c) Agradecer al cliente el hecho de poner la queja en conocimiento
8. d) Fijar un horario de atención al cliente
9. d) Asegurarse de que el cliente quedó satisfecho
10. b) Empatía



# Soluciones Tema 2

## Las reclamaciones

1. a) Una insatisfacción hecha a una empresa con respecto a alguno de sus productos sin más motivación que comunicar ese descontento
2. b) A la Administración de Consumo
3. d) Carta de reclamación
4. a) Equiparar actuaciones en caso de respuesta negativa con amenazas
5. c) Artículo 51
6. a) La Administración del Estado
7. a) La vigilancia y el control de los productos y servicios
8. d) Información de los consumidores y usuarios, implantando las oficinas y servicios correspondientes según las necesidades de cada localidad
9. c) Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre
10. a) Convenio arbitral



# Soluciones Tema 3

## Atención telefónica de reclamaciones y quejas

1. a) Verbal y no verbal sin las que sería difícil conseguir una resolución a lo planteado por el interlocutor
2. d) Mostrar empatía
3. c) Confirmar un acuerdo en la resolución
4. a) Total
5. b) Pendiente
6. c) Lenguaje
7. c) Claro e inteligible
8. a) ¿En qué puedo ayudarle?
9. b) ¿Es tan amable de explicarme su punto de vista, por favor?
10. c) ¡No cuelgue!

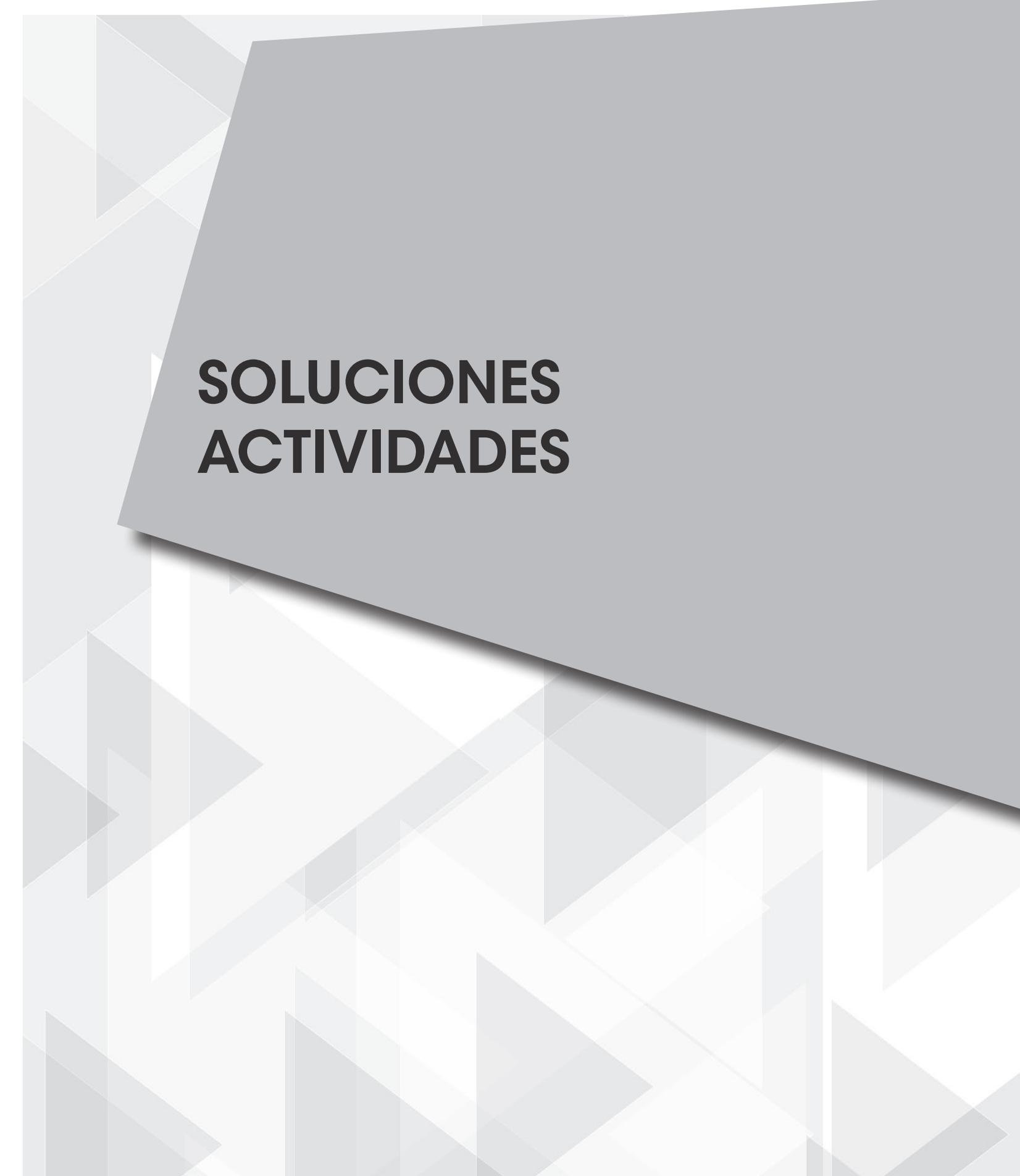


# Soluciones Tema 4

## Las reclamaciones por vía judicial

1. a) Juicio
2. c) Juicio
3. d) El conflicto
4. b) Comparecencia
5. a) Conciliación preprocesal
6. a) Demanda
7. d) Citación
8. c) 6.000
9. a) Sentencia
10. c) Daño patrimonial





**SOLUCIONES  
ACTIVIDADES**



# Soluciones Tema 1

## Quejas y sugerencias

### Actividad 1

Opciones correctas:

- a) Expectativas de calidad dispares
- b) Prestación inadecuada de un servicio
- c) Ofertas publicitarias engañosas
- d) Descuentos y promociones que no se aplican

Las relaciones entre establecimientos comerciales y consumidores o usuarios pueden ocasionar conflictos o discrepancias debido a diferentes motivos: expectativas de calidad dispares, prestación inadecuada de un servicio, ofertas publicitarias engañosas, descuentos y promociones que no se aplican, etc.

### Actividad 2

<b>Afrontar la queja con inmediatez</b>	Sea lo que sea lo que se esté haciendo en ese momento, una vez se presente alguien con una queja, la prioridad será gestionarla.
<b>Escuchar al cliente con atención</b>	Han de conocerse en profundidad los detalles de la queja y hacerle ver a la persona que para la empresa es de capital importancia la satisfacción de sus clientes.
<b>Mostrarse comprensivo</b>	Tenga o no tenga el cliente la razón, hay que hacerle ver que se entiende el problema, así como mostrar interés en el asunto y en ayudarlo.
<b>Resolver el problema lo más rápidamente posible</b>	Una vez comunicada la posible solución al cliente y aceptada por este, hay que llevarla a cabo de forma inmediata.

### Actividad 3

<b>Porque percibe que su queja no servirá de nada</b>	Esto se debe a que en muchas empresas no se llevan a cabo acciones correctivas a raíz de las quejas y en muchos casos el cliente solamente recibe soluciones a corto plazo.
<b>Porque le resulta incómodo y prefiere evitar una confrontación</b>	Con el fin de contrarrestar esta actitud, es importante que el personal en contacto directo con el usuario tenga la formación y las actitudes adecuadas para generar una comunicación eficaz. Además, deben incentivarse otros canales de comunicación entre la entidad y el cliente.
<b>Porque los canales de participación no resultan claros para el usuario o no existen</b>	El trámite consume demasiado tiempo y las soluciones que se proponen no resultan del todo satisfactorias.
<b>Porque siente que la entidad no tiene interés en conocer su opinión.</b>	Cuando la empresa transmite a sus clientes esta preocupación, estimula su interés en participar en el proceso de expresión de quejas.

### Actividad 4

<b>Visibilidad</b>	La organización debe difundir sus procedimientos de gestión de quejas interna y externamente, facilitando información sobre cómo y a quién deben dirigirse las quejas, incluyendo nombre de contacto, número de teléfono, dirección, correo electrónico, etc.
<b>Accesibilidad</b>	Debe disponerse de los medios adecuados para que personas con discapacidad puedan acceder igualmente a este servicio (formatos alternativos, como sistema Braille o cintas de audio).
<b>Respuesta diligente</b>	Las quejas deben tratarse con rapidez, amabilidad y según su urgencia. Las organizaciones deben establecer plazos públicos para la resolución de las incidencias.
<b>Confidencialidad</b>	La información sobre los datos personales del reclamante no podrá publicarse, excepto en casos en que fuese imprescindible para la resolución de la incidencia, y solamente puede difundirse con su consentimiento.

### **Actividad 5**

Opciones correctas:

- b) Analizar por qué se está quejando el cliente
- d) Elaborar un registro, tratamiento y seguimiento de la queja

A la hora de tratar una queja, es importante tener en cuenta los siguientes consejos: evitar una discusión, analizar por qué se está quejando el cliente, escuchar al consumidor y demostrar que se está haciendo, responder a las dudas del cliente y satisfacer sus necesidades, proporcionar una solución que satisfaga tanto al cliente como a la empresa y elaborar un registro, tratamiento y seguimiento de la queja expuesta por el cliente.

### **Actividad 6**

Esta queja es de prioridad alta, pues está relacionada con daños y/o perjuicios personales.



# Soluciones Tema 2

## Las reclamaciones

### Actividad 1

Opciones correctas:

- a) Los fedatarios públicos retribuidos a través de aranceles
- b) Los servicios públicos prestados directamente por la Administración
- c) Los centros impartidores de enseñanza reglada

Por regla general, las normativas autonómicas determinan que todos los negocios responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de productos o prestación de servicios están obligados a tener a disposición de los consumidores y usuarios un libro de quejas y reclamaciones numerado y sellado. No obstante, se dan excepciones en las diferentes normativas que eximen a determinados profesionales de tal obligación. Igualmente, se excluye de la norma genérica a los fedatarios públicos retribuidos a través de aranceles, a los servicios públicos prestados directamente por la Administración, a los centros impartidores de enseñanza reglada y, en general, a todas aquellas actividades con normativa específica en materia de hojas de reclamaciones.

### Actividad 2

- Camarero, el bocadillo que me he comido estaba frío. **Queja.**
- Este curso es una porquería. Quiero que me devuelvan el dinero que pagué por él. **Reclamación.**
- Todos los días llego a clase a las 9 en punto y el profesor no empieza hasta quince minutos más tarde. **Queja.**
- El otro día compré la bombona de butano en esta gasolinera y me cobraron 50 céntimos de más. Vengo a que me los devuelvan. **Reclamación.**

### Actividad 3

Opciones correctas:

- a) Presencialmente

- b) Por correo
- c) Telemáticamente

La reclamación puede cursarse presencialmente, por correo o a través de medios telemáticos (en aquellas administraciones que dispongan de ellos).

#### Actividad 4

<b>Mediación</b>	Procedimiento por el que un tercero neutral e imparcial interviene para ayudar a las partes en litigio a alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto.
<b>Arbitraje de consumo</b>	Vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los consumidores y los vendedores o prestadores de servicios.
<b>Inspección</b>	Comprobación de que se cumplen los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos para la protección de los consumidores.
<b>Archivo</b>	Se lleva a cabo cuando los hechos reclamados no pueden ser probados y/o calificados como infracción.

#### Actividad 5

Opciones correctas:

- b) Es gratuito
- d) Es vinculante

El sistema arbitral de consumo ofrece múltiples ventajas:

- Es más rápido que la vía judicial (máximo 6 meses).
- Concede igualdad de oportunidades para las dos partes.
- Es gratuito (salvo gastos de peritaje en los casos necesarios).
- Es sencillo, pues apenas hay formalidades.
- Es vinculante: sus resoluciones o laudos son de obligado cumplimiento.

No obstante, es importante tener en cuenta que también tiene algunos inconvenientes:

- Es voluntario, con lo que puede darse la circunstancia de que la empresa no acuda a la propuesta de arbitraje que le plantee la administración de consumo.

- El laudo emitido no puede recurrirse (salvo error de forma manifiesto en el arbitraje celebrado), y con ello se cierra el recurso a la vía judicial en caso de no quedar satisfechos.

### **Actividad 6**

No, su actitud no ha sido correcta, pues antes de acudir a un organismo oficial debería haber acudido al establecimiento donde compró el televisor y exponerles el problema. Si no le hubiesen dado una solución, podría haber pedido la hoja de reclamaciones allí mismo y, en caso de no recibir respuesta en el plazo de diez días laborables, entonces remitir la copia blanca a la Administración.

### **Actividad 7**

Opciones correctas:

- a) Admitirla a trámite
- b) Rechazarla
- c) Requerir al reclamante su subsanación
- d) Trasladarla a otra Junta Arbitral de Consumo

Una vez que la solicitud llega a la Junta Arbitral de Consumo, su presidente puede resolver:

- Admitirla a trámite, en caso de cumplir todos los requisitos exigidos en la ley.
- Rechazarla, en caso de no cumplir los requisitos exigidos en la ley.
- Requerir al reclamante su subsanación, en caso de que no reúna los requisitos mínimos exigidos en la ley.
- Trasladarla a otra Junta Arbitral de Consumo.



# Soluciones Tema 3

## Atención telefónica de reclamaciones y quejas

### Actividad 1

<b>Llamada entrante</b>	Debe atenderse como máximo después de tres tonos, respondiendo inmediatamente nada más descolgar, sin que la persona que llama tenga que esperar.
<b>Barreras</b>	No se debe tener nada en la boca que dificulte la comunicación: caramelos, chicles, bebidas, cigarrillos...
<b>Voz</b>	Debe ser clara y agradable; nunca debe utilizarse un tono que manifieste indiferencia o desgana. Debe evitarse hablar muy rápido o muy despacio.
<b>Sonrisa telefónica</b>	Colaborará a preparar una entonación agradable y a manifestar alegría, buen humor y eficacia.

Algunas normas elementales para atender el teléfono hacen referencia a cómo atender una llamada entrante, cómo saludar, las barreras de la comunicación, la voz, la sonrisa telefónica, tomar notas, el uso del nombre del cliente, el botón de silenciar, las llamadas agresivas y cómo colgar el teléfono.

### Actividad 2

- Nuestro producto reúne todas las garantías de calidad. **Correcto**
- Gracias por facilitarme esos datos. **Correcto**
- En seguida le atenderá el director, no se retire. **Correcto**
- Entiendo perfectamente lo que me indica. **Correcto**
- De acuerdo, le mantendremos informado. **Correcto**
- Hemos tenido un problema en el almacén. **Incorrecto**

- No se ha quejado ningún cliente hasta ahora. **Incorrecto**
- Eso es imposible. **Incorrecto**
- No sé qué resultado está dando ese producto. **Incorrecto**
- Nuestro producto es superbueno. **Incorrecto**

### Actividad 3

<b>Tomar notas</b>	Siempre debe haber cerca del teléfono un bloc y un bolígrafo.
<b>Nombre del cliente</b>	Se debe utilizar desde el momento en que este lo haya facilitado, evitando siempre poner en espera la llamada de un cliente sin conocer quién es y qué desea.
<b>Botón de silenciar</b>	Se empleará siempre que dejemos al cliente en espera.
<b>Llamadas agresivas</b>	Ante estas llamadas, lo mejor es no dejarse llevar por el mal humor, tratar de calmar a la persona y pedirle con amabilidad que modere su comportamiento.

Algunas normas elementales para atender el teléfono hacen referencia a cómo atender una llamada entrante, cómo saludar, las barreras de la comunicación, la voz, la sonrisa telefónica, tomar notas, el uso del nombre del cliente, el botón de silenciar, las llamadas agresivas y cómo colgar el teléfono.

### Actividad 4

Opciones correctas:

- Es muy difícil realizar una planificación del flujo de llamadas que van a recibirse
- Es fácil coger desprevenido a quien debe atender el teléfono

La atención telefónica tiene dos características fundamentales: por un lado, resulta muy difícil realizar una planificación del flujo de llamadas que van a recibirse; por otro lado, es fácil coger desprevenido a quien debe atender el teléfono, pues la finalidad de cada llamada no se conoce hasta que quien atiende contesta e inicia una conversación con el interlocutor.

## Actividad 5

<b>Preparación</b>	Cuando se trabaja atendiendo el teléfono debe tenerse debidamente preparado en todo momento el material que se vaya a necesitar, ordenado y accesible (papel, bolígrafo, folletos, etc.).
<b>Acogida</b>	Al descolgar el teléfono es importante sonreír, identificar a la empresa o al departamento y saludar y hablar con vivacidad. También debe abandonarse cualquier otra tarea que se esté realizando.
<b>Sondeo</b>	Es importante averiguar el motivo de la llamada y con quién se está hablando, evitando mantener una conversación impersonal, demostrando interés y nunca apatía, utilizando un tono seguro y amigable.
<b>Acción</b>	En esta etapa se ofrecerá al cliente la información requerida o la solución a lo que plantea: se toman mensajes, se transfiere la llamada, se informa, se atiende una reclamación, etc.

El proceso de atención telefónica sigue seis fases elementales: 1. Preparación; 2. Acogida; 3. Sondeo; 4. Acción. 5; Cierre; 6. Despedida.



# Soluciones Tema 4

## Las reclamaciones por vía judicial

### Actividad 1

1. Un usuario particular afectado por un problema en materia de consumo.
2. Porque le han realizado una portabilidad de compañía telefónica no solicitada.
3. Un burofax.
4. Además de la portabilidad no deseada, ha recibido una penalización de su compañía por 300 euros.
5. Sí, el daño que alega el consumidor está justificado.
6. Sí, la empresa le ha realizado la portabilidad sin que el usuario lo solicitase.
7. El Departamento de Atención al Cliente.
8. Se le puede ofrecer una solución, como pagarle la penalización que le impone su compañía.
9. Directamente a través del servicio de atención al cliente. Al tratarse de una compañía de grandes dimensiones es más difícil que el cliente rellene una hoja de reclamaciones oficial, por lo que lo más frecuente es realizarlo a través de vías telemáticas (correo electrónico o formularios de internet).
10. Observar la actitud del usuario.
  - Controlar la situación.
  - Escuchar al usuario sin interrumpirle.
  - Tomar notas que recojan información útil para la empresa.
  - Resumir la exposición del usuario basándose en hechos objetivos.
  - Mostrar interés y comprensión por el problema.
  - Realizar preguntas para obtener información.
  - Ofrecer soluciones con un plazo determinado.
  - Asegurarse de que el usuario ha quedado satisfecho.

- Comprometerse con el usuario.
- Ofrecer al usuario alternativas extrajudiciales de solución de conflictos de consumo.

## Actividad 2

Opciones correctas:

- Tras una mediación sin resultados positivos
- Tras un arbitraje que no soluciona el problema
- Directamente
- Tras una solicitud de arbitraje en la que el reclamado no acepta someterse a este sistema

Un consumidor insatisfecho puede acudir a la vía judicial bien directamente o bien tras una mediación o un arbitraje que no solucionan en el problema o tras una solicitud de arbitraje en la que el reclamado no acepta someterse a este sistema.

## Actividad 3

<b>Transacción</b>	Es una alternativa para la solución de conflictos mediante la cual las propias partes en discordia, sin la intervención de nadie más, salvo sus abogados asesores en la negociación y en la formalización del acuerdo al que se llegue, pueden, en el ámbito extrajudicial, evitar un litigio judicial o, si este ya se hubiese iniciado, acabarlo antes de que se emita una sentencia.
<b>Mediación</b>	Es un sistema de resolución de conflictos en el que las partes en litigio persiguen lograr un acuerdo con la ayuda de un tercero neutral que trabaja para rebajar la tensión y ayudar a crear alternativas, no dando nunca la solución al conflicto; son las partes las que buscan la solución.
<b>Conciliación</b>	Es un sistema de resolución de conflictos en que las partes buscan una solución satisfactoria contando con la intervención de un tercero imparcial con capacidad para proponer soluciones, intentar la comunicación entre las partes y tratar de llegar a acuerdos para evitar el proceso judicial. Ese tercero imparcial propone soluciones que las partes pueden aceptar o no.
<b>Arbitraje</b>	Es una manera extrajudicial de resolver un conflicto en la que las partes, de mutuo acuerdo, nombran a un tercero independiente que será el encargado de resolver el litigio según la legislación elegida por las partes o basándose en la simple equidad si así se ha pactado.

Algunos mecanismos de solución de conflictos basados en la negociación son: la transacción, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

#### **Actividad 4**

Opciones correctas:

- a) Las personas físicas
- b) El concebido no nacido, para todos los efectos que le sean favorables
- c) Las personas jurídicas
- d) Las entidades sin personalidad jurídica a las que la ley reconozca capacidad para ser parte

Podrán ser parte en los procesos ante los tribunales civiles:

- 1º. Las personas físicas.
- 2º. El concebido no nacido, para todos los efectos que le sean favorables.
- 3º. Las personas jurídicas.
- 4º. Las masas patrimoniales o los patrimonios separados que carezcan transitoriamente de titular o cuyo titular haya sido privado de sus facultades de disposición y administración.
- 5º. Las entidades sin personalidad jurídica a las que la ley reconozca capacidad para ser parte.
- 6º. El Ministerio Fiscal, respecto de los procesos en que, conforme a la ley, haya de intervenir como parte.
- 7º. Los grupos de consumidores o usuarios afectados por un hecho dañoso cuando los individuos que lo compongan estén determinados o sean fácilmente determinables. Para demandar en juicio será necesario que el grupo se constituya con la mayoría de los afectados.

#### **Actividad 5**

Opciones correctas:

- b) Es anterior a la presentación de la demanda
- e) Se realiza con la intervención del secretario judicial

La conciliación preprocesal se define como una pretensión de conciliación anterior a la presentación de la demanda que se realiza mediante un procedimiento establecido legalmente en el que interviene el secretario judicial, para alcanzar un acuerdo con el fin de evitar un pleito. Se regula en la Ley 15/2015, de 2 de Julio, de la Jurisdicción Voluntaria.

## Actividad 6

Opciones correctas:

- a) Identificación del actor y del demandado
- b) Domicilio o residencia donde actor y demandado puedan ser emplazados
- c) Hechos y fundamentos de derecho
- d) Lo que se pida

De acuerdo con la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, el juicio principiará por demanda, en la que, consignados de conformidad con lo que se establece en el artículo 155 los datos y circunstancias de identificación del actor y del demandado y el domicilio o residencia en que pueden ser emplazados, se expondrán numerados y separados los hechos y los fundamentos de derecho y se fijará con claridad y precisión lo que se pida.