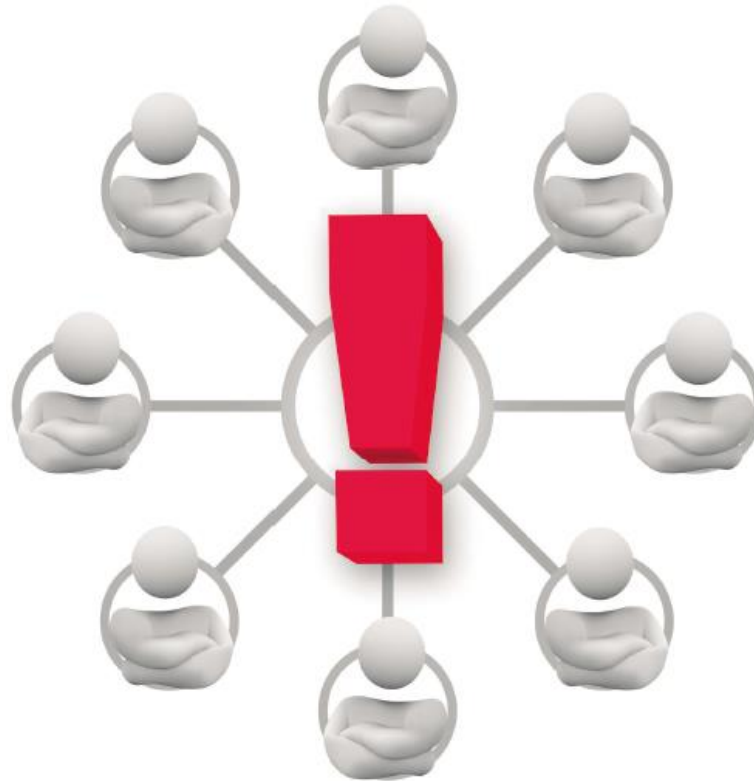


UT 10: RECLAMACIONES Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR



10. 1. QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Una queja debe ser considerado como un instrumento de retroalimentación y oportunidad de mejora.
- Toda empresa debe de disponer de canales de comunicación para gestionar quejas de clientes.
- ¿Qué canales deberemos ofrecer?

10. 1. QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 1º Número de teléfono que dirija a departamento de atención al cliente.

– ¿902?

- 2º Dirección de correo electrónico de atención exclusiva a reclamaciones de clientes.

– ¿Propuesta de dirección de correo?

- 3º Encuestas de valoración.
- 4º Perfil en redes sociales.



10. 1. QUEJAS Y RECLAMACIONES

- ¿Qué podemos hacer ante una queja?

–AGRADECIMIENTO.

–ESCUCHAR/LEER CON ATENCIÓN Y
PACIENCIA.

–ANALIZAR LOS ARGUMENTOS.

¿CÓMO HABRÍAS GESTIONADO ESTA QUEJA?



Telito.online @OnlineTelito · May 1

Después de haber hecho mis compras aquí por más de un año tengo que decir que no volveré jamás. Esta noche el cajero encargado me negó la entrada a las 9:59. Nunca imaginé que estuvieran tan poco motivados para vender.

C/ Marqués de Viana, 14, 28017 Madrid

[@alcampo](#)

Translate Tweet

477 13 27



Alcampo @alcampo · May 6

Hola Telito. Te pedimos disculpas por esta situación que nos comentas, se ha tratado de un error y sentimos mucho las molestias que se hayan podido causar. Hemos trasladado la queja a la tienda para evitar que vuelva a ocurrir. Gracias por escribirnos. Un saludo

Translate Tweet

350 5 21

¿CÓMO HABRÍAS GESTIONADO ESTA QUEJA?

La marca **Donettes** de PANRICO realizó la siguiente campaña publicitaria con los siguientes mensajes publicitarios:

“No me toques los Donettes”.

“Pedir puede dañar seriamente nuestra amistad”.

“Comparto mi cuerpo, no mis Donettes”.

“A pedir, al metro”.

Qué mala leche:

[twitpic.com/6rzmno](https://twitter.com/6rzmno) Señores de @Donettes, frivolizar con según qué cosas para hacer marketing es lamentable.



10.1.1. Formulario de quejas y reclamaciones

- Las empresas deben disponer de un libro de quejas y reclamaciones.
- Las quejas pueden ser de dos tipos:
 - ✓ Con solución inmediata.
 - ✓ Con seguimiento especial:

10.1.1. Libro de quejas y reclamaciones

PROCEDIMIENTO:

1º Recepción y análisis de requisitos para su tramitación.

2º Apertura de informe y entrega de resguardo, copia o número de seguimiento a interesado junto a un plazo de resolución.

3º Registro de informe y tratamiento por el SAC.

4º Tras estudio se comunicará la resolución y se archivará el informe.

10.1.1. Libro de quejas y reclamaciones

¿QUÉ ELEMENTOS DEBE CONTENER UN FORMULARIO/HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Datos identificativos.
- Identificación del departamento o servicio de la empresa que origina la queja o reclamación.
- Descripción argumentada y precisa de los hechos que motiven la queja.
- Solicitud y petición que se reclama.
- Declaraciones en materia de protección de datos y procedimientos administrativos.
- Lugar, fecha y firma.

10.1.2. ¿Cómo atender una queja?

Actualmente el comercio online es el mercado con mayor crecimiento.

- Detallar los canales de comunicación.
- Definir el servicio de atención al cliente (**previsión**).
- Formar un buen equipo humano (**selección**).
- Diseñar una estrategia de comunicación (**implantación**).
- Responder en el mismo canal utilizado por el cliente.
- Preparar respuestas rápidas (**FAQs**).
- Promover la autoayuda (**tutoriales multimedia**).
- Implantar un sistema de mejora continua.

10.2. Protección del consumidor.

¿Qué marco legal ampara al consumidor?

1º Constitución Española de 1978.

Obliga a los poderes públicos a garantizar, proteger, promover y fomentar la seguridad, salud y legítimos intereses económicos de los ciudadanos (Art. 51).

Se promoverá la información y educación de los consumidores y usuarios.

Se fomentarán las organizaciones de consumidores.

10.2. Protección del consumidor.

¿Qué marco legal ampara al consumidor?

2º Real Decreto Legislativo 1/2007 y Ley 3/2014, que actualiza y modifica el RD Legislativo 1/2007.

RDL 1/2007 derogó la **Ley 26/1984** para ampliar el concepto de consumidor/usuario y su protección.

¿Qué derechos básicos ofrece la normativa?

10.2. Protección del consumidor.

Derechos básicos de los consumidores:

- **Protección** contra los riesgos que afecten a la salud o seguridad.
- **Protección** de los legítimos intereses económicos y sociales frente a cláusulas abusivas.
- **Indemnización o reparación** de daños y perjuicios.
- **Información** veraz y correcta sobre productos y servicios.

10.2. Protección del consumidor.

Derechos básicos de los consumidores:

- **Representación** de los intereses de los consumidores mediante asociaciones, agrupaciones o confederaciones.
- Derecho a la **protección jurídica, administrativa y técnica** en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
 - Competencias estatales.
 - Competencias de comunidades autónomas.
 - Competencias de corporaciones locales.

SUPUESTOS PRÁCTICOS:

La legislación vigente impone un plazo mínimo de garantía de los bienes de consumo. Durante dicho plazo, que con carácter general es de 2 años, el consumidor tiene derecho a reclamar ante el vendedor la falta de conformidad con el producto entregado y exigir su saneamiento.

¿Podría una empresa ofrecer a sus clientes la posibilidad de reducir el periodo de garantía a un sólo un año y en contraprestación reducirles el precio de venta de dicho producto?



SUPUESTOS PRÁCTICOS:

La respuesta es **NO**.

Este tipo de derechos tendentes a **proteger al consumidor** están configurados en la legislación actual como **derechos irrenunciables**, de manera que cualquier pacto o cláusula de renuncia es totalmente nula y el vendedor está obligado a respetarlos.

SUPUESTOS PRÁCTICOS:

Una empresa que comercializa un producto farmacéutico, advierte que un fármaco ha salido defectuoso, pudiendo ocasionar graves daños a la salud de los consumidores.

¿Cómo podrá dicha empresa retirar del mercado los productos defectuosos ya comercializados?

SUPUESTOS PRÁCTICOS:

El lote de cada producto nos dice cuándo es la fecha de fabricación de los productos, así como dónde se hizo y su fabricante.

En caso de algún problema de calidad se utiliza el código de lote para encontrar la causa principal del problema y, de ser necesario, poder detener la venta de estos productos.

El lote está, normalmente, compuesto de una serie de caracteres alfanuméricos que lo identifican: por ejemplo podemos asignar a un lote el código **201709301030P03M47** donde:

SUPUESTOS PRÁCTICOS:

- 2017 sería el año de producción.
- 09 es que se ha producido en el mes de septiembre.
- 30 el día 30 de dicho mes.
- 1030 la producción de los productos ha tenido lugar a las 10:30h.
- P03 se ha producido en la planta 3 de la fábrica.
- M47 sería la mesa 47.

SUPUESTOS PRÁCTICOS:

¿Es lícita la publicidad de una agencia inmobiliaria que mantiene en su web un anuncio sobre un piso en condiciones de venta inmejorables, pero que en realidad ya fue vendido hace meses y la única finalidad de mantenerlo es la de llamar la atención de los usuarios y poder venderles posteriormente, una vez iniciados los contactos, otros inmuebles?

¿Y la de la agencia de viajes que conserva en el mostrador una superoferta a un precio muy reducido, pero que ya ha quedado desactualizada?



SUPUESTOS PRÁCTICOS:

He comprado unas zapatillas de deporte y al llegar a casa veo que no me quedan bien con la ropa de deporte con la que pensaba ponérmelas. Voy a la tienda y no quieren cambiarlas.

¿Puedo reclamar?

No. Si las zapatillas no eran defectuosas, no existe obligación legal de cambiarlas por parte del establecimiento. Salvo que su publicidad diga lo contrario.

SUPUESTOS PRÁCTICOS:

Compré un televisor hace tres meses y, como no funcionaba correctamente, solicité su reparación. Han tardado más de tres meses en devolverme el televisor reparado. **¿Significa que he perdido esos 90 días del plazo de garantía legal? ¿Puedo reclamar?**

No. El tiempo mientras el televisor estuvo en reparación hasta que nos lo devolvieron paraliza el plazo de garantía legal. A partir de la devolución del producto reparado empieza a contar nuevamente el plazo que quedaba de los dos años de garantía.

SUPUESTOS PRÁCTICOS:

En caso de que se decida devolver un producto, ¿tiene el consumidor la obligación de devolverlo con su embalaje original?

No. En ningún caso la sustitución o devolución del producto, cuando proceda conforme a lo previsto en la Ley, se puede supeditar a que el consumidor haya conservado el embalaje del producto. Y ello, con independencia de que se informe de tal exigencia por parte del vendedor, toda vez que exigir al consumidor conservar el embalaje supone una limitación no prevista por la Ley.



SUPUESTOS PRÁCTICOS:

En relación con el derecho a una información correcta, ¿cómo pueden compararse en los precios de dos marcas distintas de un mismo artículo, si los envases que utilizan cada una de ellas tienen una capacidad diferente?

La normativa establece que los establecimientos deben facilitar el precio por unidad de los productos (kg., l., ml.) para ayudar al consumidor a decidir cuál resulta más rentable.



10.2.1. Responsables del producto defectuoso.

Un **producto defectuoso** se considera cualquier producto que no ofrece la misma seguridad que los demás ejemplares de la misma serie.

La ley establece que todo daño causado por su uso o consumo deberá ser reparado o indemnizado.

El perjuicio o daño deberá ser demostrado y probada su casualidad en relación al producto defectuoso.



10.2.1. Responsables del producto defectuoso.

¿Quiénes serán los responsables?

- a) Fabricante.
- b) Importador.
- c) Establecimiento o marca que represente al producto.
- d) Suministrador del producto.

10.2.1. Responsables del producto defectuoso.

La familia Martínez está formada por cinco personas y tres de ellas han sido hospitalizadas por intoxicación. Una vez realizados los análisis necesarios el equipo médico ha certificado que el denominador común y causante de los daños ha sido la leche que han tomado.

La Sra. Martínez siempre ha comprado leche de marca “X” y antes nadie de la familia había padecido los síntomas por los cuales han sido hospitalizados; por tanto, se descarta la posibilidad de alergia. Se analizan el resto de briks comprados y se demuestra que es el producto causante del daño.



10.2.1. Responsables del producto defectuoso.

¿Quién o quiénes son los sujetos responsables?

¿Contra quién se deben tomar las acciones para resarcir los daños que ha causado el producto?

10.2.1. Responsables del producto defectuoso.

El fabricante, para evitar que los medios de comunicación puedan perjudicar la imagen de la marca, paga los gastos de hospitalización a los afectados. Pero al mismo tiempo solicita una investigación (ganadería, cadena de elaboración, envasado, etc.). Con las pruebas realizadas se demuestra que un lote estaba contaminado y el causante es uno de los componentes del envase.

Después de una larga investigación se descubre que para la fabricación del brik se utilizó un componente no apto para el consumo humano.

10.3. Organismos de protección al consumidor.

ADMINISTRACIÓN CENTRAL (ESTADO).



10.3. Organismos de protección al consumidor.

ADMINISTRACIÓN CENTRAL (ESTADO).

- **Eje vertebrador** de las decisiones tomadas en el seno de la Unión Europea que recae en el mercado interior, a través de CCAA y Ayuntamientos.
- Máxima autoridad es el **Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social**.
- Sus funciones son **promover** y **fomentar** los derechos de los consumidores, así como ofrecer apoyo técnico a las CCAA, Ayuntamientos y asociaciones de consumidores.



10.3. Organismos de protección al consumidor.

ADMINISTRACIÓN CENTRAL (ESTADO).

- Coordina las **Instituciones** que deben informar, proteger o defender al consumidor, a saber:
 - **Instituto Nacional del Consumo.**
 - **Junta Arbitral Nacional de Consumo.**
 - **Defensor del Pueblo.**
 - **Consejo de Consumidores y Usuarios.**
 - **Servicio de Reclamaciones del Banco de España.**

10.3. Organismos de protección al consumidor.

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA (CCAA).

- Las consejerías de consumo de las CCAA tienen competencias en materia de control del mercado y área de consumo.
 - En cada consejería se sitúa la **Dirección General de Consumo** de la cual **depende la Inspección de Consumo**.
 - **La Inspección** asume su responsabilidad mediante la inspección y el control de:
 - **Productos y Servicios.**
 - **Condiciones de venta y precios.**
 - **Documentos contractuales.**
- Actuaciones programadas
- Actuaciones no programadas



10.3. Organismos de protección al consumidor.

ADMINISTRACIÓN LOCAL.

Con el fin de desarrollar competencias inspectoras en régimen de cooperación y coordinación administrativa con su autoridad autónica, dispone de:

- **Servicio de inspección de consumo.**
- **Oficinas municipales de información al consumidor (OMIC).**
- **Juntas arbitrales de consumo.**
- **Asociaciones de consumidores y usuarios.**



10.4. Tramitación de litigios de consumo.

Todo consumidor puede acudir a la **vía judicial ordinaria** para defender y reparar sus derechos.

No obstante, las Administraciones estiman que la mejor solución para resolver litigios es optar por la vía **extrajudicial**.

Los procedimientos extrajudiciales **son voluntarios** y están conformados por el siguiente proceso:

10.4. Tramitación de litigios de consumo.

- La mediación.



- La conciliación.



- El arbitraje.



**ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO
ARBITRAJE
DE CONSUMO**

10.4.1. El arbitraje de consumo.

Proceso iniciado a petición voluntaria del consumidor, debe seguir el siguiente procedimiento:

1º Complimentar, firmar y entregar **modelo de solicitud de arbitraje**. (Disponible en OMIC)

2º La **Junta Arbitral de Consumo** valorará la solicitud.

3º Si la empresa denunciada no se encuentra adherida al sistema arbitral, dispondrá de **15 días para aceptar o rechazar el proceso**. Si acepta, deberá formalizar un **convenio arbitral**. Si no acepta, el proceso finaliza y podría abrirse una vía judicial.

10.4.1. El arbitraje de consumo.

4º Se constituye un colegio arbitral para resolver el litigio. Esta junta estará formada por:

- El presidente.
- Representante del sector de los consumidores.
- Representante del sector empresarial.
- Secretario de la Junta Arbitral correspondiente.

5º Comunicarán a las partes el lugar, día y hora para celebrar la audiencia (máximo 3 meses desde constitución).

10.4.1. El arbitraje de consumo.

6º El procedimiento arbitral **finalizará antes de 4 meses** desde su designación.

Decisión acordada por mayoría de votos y en caso de empate se resolverá con el voto del presidente.

La decisión (laudo arbitral) **es vinculante** para las partes, siendo considerada como una sentencia judicial a todos los efectos.

Las partes disponen de **recurso de anulación** ante la **Audiencia Provincial**, en el **plazo de 10 días** desde la notificación.