

# Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo (MF0245_3)

## Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo (MF0245_3)

**Duración:** 90 horas

**Precio:** consultar euros.

**Modalidad:** e-learning

**Metodología:**

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.


© icaformación2026

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

## Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.





© icaformación2026

## Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

## Programa del curso:

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.


© icaformación2026

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.


© icaformación2026

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.


© icaformación2026

© icaformación2026