Título: Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones.

Autores: María Alicia Sánchez Guerrero y Víctor Andrés Morón López.

ISBN: 978-84-9839-631-7.

Fecha de publicación: septiembre de 2019.

**EXAMEN CON SOLUCIONES**

**1. ¿Cuáles de las siguientes son competencias imprescindibles para el personal de atención al cliente? (Respuesta simple).**

**a. Capacidad de liderazgo.**

**b. Aptitudes comunicativas.**

**c. Habilidades manipulativas.**

**d. Aptitudes tecnológicas.**

Solución: b. Todas las competencias que tenga un empleado son importantes; sin embargo, cada puesto de trabajo requiere de unas esenciales, sin las cuales no se pueden desarrollar las funciones básicas de la ocupación. En este caso, se trata de escuchar activamente, empatizar con el comprador, gestionar sus emociones y las del cliente, saber elaborar discursos comprensibles e identificarse con la entidad para pedir perdón al consumidor, en su caso.

**2. Acerca de la reparación y sustitución como tipos de resarcimiento para el comprador, marca la respuesta correcta.**

|  |  |
| --- | --- |
| **La primera vez que hay falta de conformidad, el cliente puede exigir la reparación o la sustitución, sin límite alguno.** |  |
| **La primera vez que hay falta de conformidad, el cliente puede exigir la reparación o la sustitución, con limitaciones. La segunda, la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato, también con límites.** |  |
| **La primera vez que hay falta de conformidad, el cliente puede exigir la reparación, la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato.** |  |

Solución:

|  |  |
| --- | --- |
| La primera vez que hay falta de conformidad, el cliente puede exigir la reparación o la sustitución, sin límite alguno. |  |
| La primera vez que hay falta de conformidad, el cliente puede exigir la reparación o la sustitución, con limitaciones. La segunda, la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato, también con límites. | X |
| La primera vez que hay falta de conformidad, el cliente puede exigir la reparación, la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato. |  |

**3. La información que el reclamado debe hacer constar en la hoja de reclamaciones incluye los siguientes puntos:**

**a. Datos identificativos; alegaciones en las que contraargumente la versión del usuario; firma y sello.**

**b. Datos identificativos y nada más, porque si firma y sella la hoja de reclamaciones asume la versión del comprador.**

**c. Datos identificativos y alegaciones, en las que contraargumente la versión del usuario. Si firma y sella la hoja de reclamaciones, asume la versión del comprador.**

Solución: a. El apartado de alegaciones le da la oportunidad al empresario de explicarse. Por su parte, la firma y sellado de la hoja de reclamaciones no hace más que corroborar que ha cumplido con su obligación de facilitárselas al cliente, evitándose una posible sanción por este motivo.

**4. La potestad sancionadora es la capacidad que tienen las administraciones públicas para sancionar conductas tipificadas en la ley como infracción con las cantidades que la norma establezca.**

**a. Verdadero.**

**b. Falso.**

Solución: a. Las administraciones públicas también pueden sancionar en el ámbito administrativo, pero no cabe la arbitrariedad. Tanto las infracciones como las sanciones vienen estipuladas en la Ley.

**5. Son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios…:**

**a. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios.**

**b. La alteración, adulteración o fraude en bienes de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia, alteración de su composición o calidad.**

**c. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños para la salud o la seguridad de los consumidores.**

**d. Todas las respuestas anteriores son correctas.**

Solución: d. Efectivamente, todas esas y algunas más son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios porque así lo establece la Ley.

**6. Esta no es una de las características principales del arbitraje como alternativa.**

**a. Voluntariedad y aceptación de la decisión arbitral.**

**b. Coste. Algo más elevado para la empresa y reducido para el consumidor.**

**c. Laudo vinculante y ejecutivo.**

**d. Se celebra en las juntas arbitrales de consumo.**

Solución: b. El arbitraje de consumo es gratuito para las partes, aunque su mantenimiento lo pagamos todos los ciudadanos, al ser un servicio institucional público.

**7. Expresiones del tipo «corríjame usted, si me equivoco»; «si no le he entendido mal, usted quiere decir que…» …:**

**a. Corresponden a una retroalimentación informativa.**

**b. Corresponden a una retroalimentación evaluativa.**

**b. Son una tontería.**

**c. Es un mero formalismo, una fórmula de cortesía.**

Solución: a. La retroalimentación informativa se utiliza muy habitualmente en los servicios de atención al cliente por su eficacia. Aunque lo utilices sin darte cuenta, consigues generar la sensación de ser escuchado en tu interlocutor, además de aclararte las ideas y de darle la oportunidad de reformular su objeción.

**8. Indica la opción correcta. Expresiones del tipo «señor, esa queja que usted me está planteando es la primera vez que me la hacen. ¡Es muy rara!»…:**

**a. Corresponden a una retroalimentación informativa.**

**b. Corresponden a una retroalimentación evaluativa.**

**c. Es de otro tipo.**

**d. No tiene importancia. Se expresa en un lenguaje cercano y coloquial.**

Solución: b. Está demostrado que la retroalimentación evaluativa aumenta las barreras comunicativas con el interlocutor y, por tanto, no favorece la gestión de quejas y reclamaciones. Con ella se juzga a nuestro receptor y resulta desagradable e injusto.

**9. Si el demandado no asiste a la vista…**

**a. Esta no se suspenderá.**

**b. Se suspende la vista.**

**c. El demandante gana automáticamente.**

**d. El demandante pierde automáticamente.**

Solución: a. En la citación se les advierte a ambas partes de lo dispuesto en caso de incomparecencia.

**10. Durante el desarrollo de la vista, ¿se puede suspender el proceso para someterse a mediación?**

**a. Sí, una vez iniciada la vista, las partes pueden solicitar la suspensión para iniciar un proceso de mediación.**

**b. No, ya han tenido suficientes oportunidades de alcanzar un acuerdo.**

**c. No, además se pedirá una nueva fecha para continuar con la vista suspendida.**

**d. Sí, pero no tienen una nueva oportunidad para ponerse de acuerdo.**

Solución: a. Las partes, una vez comparecidas ante el juez, tienen una nueva oportunidad para ponerse de acuerdo. En caso de alcanzarlo, se lo comunicarán al tribunal. En caso contrario, pedirán una nueva fecha para continuar con la vista suspendida.