

## **Microservicio de Gestión de Reclamos**

---

### ***Introducción***

Se desarrollará un sistema que permita a los usuarios gestionar sus reclamos directamente desde el sitio para agilizar su resolución y así lograr mayor satisfacción de los clientes. Para ello se realizará un sistema de reclamos con el cual los cliente serán capaces de iniciar un reclamo, así un administrador luego podrá analizar su situación y ofrecerle una solución. Durante este proceso tanto el cliente cómo administrador podrán enviarse mensajes para brindar mayor información de lo sucedido y acordar su resolución.

### ***Lista de Casos de Uso***

- Iniciar Reclamo:
  - El usuario inicia un reclamo sobre una orden realizada. Opcionalmente puede seleccionar un artículo con el que está teniendo un inconveniente.
- Seguir Detalle Reclamo:
  - El usuario o el administrador consulta los detalles de su reclamo.
- Escribir Mensaje:
  - El usuario o administrador escribe un nuevo mensaje en su reclamo para ampliar la información del mismo.
- Consultar Reclamos:
  - El administrador consulta los reclamos realizados que se encuentran activos.
- Finalizar Reclamo:
  - El administrado o usuario entiende que un reclamo ha sido resuelto y procede a cerrarlo.
- Caducar Reclamo:
  - Si un usuario no responde los mensajes que el administrador deje en el reclamo ni cierra el reclamo, este debe caducar a los 5 días.
- Cancelar Reclamo:
  - Cuando una orden es cancelada en el sistema de Ordenes, se debe cancelar el reclamo relacionado en el servicio de Reclamos.

### ***Interacción con otros servicios***

El sistema de reclamos deberá interactuar con el sistema de Auth para comprobar si el usuario está debidamente logueado y su identidad. También debe comunicarse con el sistema de Ordenes, ya que los reclamos se realizan sobre ordenes creadas. Por este

último motivo, también es conveniente escuchar las modificaciones que puedan surgir sobre la orden mediante RabbitMQ.

También se debe suscribir a los fanouts que pueda emitir el servicio de Auth mediante RabbitMQ en caso de que un token JWT de usuario sea invalidado.

De esta forma se le podrá brindar información detallada al usuario a la hora de iniciar un reclamo.

### ***Modelo de datos***

```
{
  "id" : string,
  "userId": string,
  "created": Date,
  "updated": Date,
  "status": ("Active" | "Solved" | "Canceled" | "Expired")
  "orderId": string,
  "articleId": string | null,

  "issue": string,
  "messages": [
    {
      "id": string,
      "created": Date,
      "dateRead": Date,
      "userId": string,
      "content": string,
      "imageUrl": string | null
    }
  ]
}
```

**API REST**

**Listar Reclamos:** retorna los reclamos realizados por un usuario logueado o en caso de ser administrador todos los reclamos activos.

|               |  |
|---------------|--|
| <b>GET</b>    | /complaints                                  |
| <b>HEADER</b> | Authorization = bearer {JWT} (debe ser user) |
| <b>PARAMS</b> |  |
| <b>200</b>    | OK:<br>{<br>{complaint[ ]}<br>}              |
| <b>400</b>    | Bad Request                                  |
| <b>401</b>    | Unauthorized                                 |
| <b>500</b>    | Server Error                                 |

**Crear Reclamo:** crea un reclamo nuevo asociado a una orden existente.

|               |  |
|---------------|--|
| <b>POST</b>   | /complaints  |
| <b>HEADER</b> | Authorization = bearer {JWT} (debe ser user)   |
| <b>BODY</b>   | {<br>"orderId": {orderId},<br>"issue": {issue},<br>"message": {message},<br>"articleId": {articleId},<br>"imageUrl": {imageUrl}<br>} |
| <b>200</b>    | OK:  |

|            |                       |
|------------|-----------------------|
|            | {<br>{complaint}<br>} |
| <b>400</b> | Bad Request           |
| <b>401</b> | Unauthorized          |
| <b>500</b> | Server Error          |

**Detalle Reclamo:** brinda información detallada de un reclamo en particular.

|               |  |
|---------------|--|
| <b>GET</b>    | /complaints/:complaintId               |
| <b>HEADER</b> | Authorization = bearer {JWT}           |
| <b>PARAMS</b> | {<br>"complaintId": {complaintId}<br>} |
| <b>200</b>    | OK:<br>{<br>{complaint}<br>}           |
| <b>400</b>    | Bad Request                            |
| <b>401</b>    | Unauthorized                           |
| <b>500</b>    | Server Error                           |

**Enviar Mensaje Reclamo:** permite tanto a clientes como administradores logueados enviar mensajes sobre un reclamo.

|               |                              |
|---------------|------------------------------|
| <b>PUT</b>    | /complaints/:complaintId/msg |
| <b>HEADER</b> | Authorization = bearer {JWT} |
| <b>BODY</b>   | {<br>"message": {message},   |

|            |                                     |
|------------|-------------------------------------|
|            | <pre>"imageUrl": {imageUrl} }</pre> |
| <b>200</b> | <pre>OK: {   {complaint} }</pre>    |
| <b>400</b> | Bad Request                         |
| <b>401</b> | Unauthorized                        |
| <b>500</b> | Server Error                        |

**Actualizar Reclamo:** se puede cambiar el estado de un reclamo activo. Esto lo puede hacer el administrador o usuario.

|               |   |
|---------------|---|
| <b>PUT</b>    | /complaints/:complaintId/status   |
| <b>HEADER</b> | Authorization = bearer {JWT}  |
| <b>BODY</b>   | <pre>{   "orderId": {orderId},   "status": {status} }</pre>                         |
| <b>200</b>    | <pre>OK: {   "message": `Complaint \${complaintId} was deleted succesfully` }</pre> |
| <b>400</b>    | Bad Request   |
| <b>401</b>    | Unauthorized  |
| <b>500</b>    | Server Error  |

### ***Rabbit MQ GET***

**Logout de Usuarios:** escucha los fanouts que emita el servicio de Auth anunciando cuando un usuario ha terminado su sesión.

| FANOUT  | /auth/logout  |
|---------|---|
| Mensaje | <pre>{   "type": "logout",   "message": "{tokenId}" }</pre> |

***Cambios de estado de Orden:*** *escucha los topics que emite el servicio de Ordenes para cerrar un reclamo sobre una orden cancelada.*

| TOPIC   | /order/order-canceled  |
|---------|--|
| Mensaje | <pre>{   "type": "logout",   "message": {     orderId: "String",     reason: (WRONG_PRODUCT   DELIVERY   FAULTY_PRODUCT),     userId: "String"   } }</pre> |