

## TEMA 9

Pag 134, 135, 140, 141

### 1 Define:

- Queja: manifestación de disconformidad con algo o alguien
- Reclamación: Petición, con derecho y mediante instancia, de algo
- Sugerencia: proponer o aconsejar algo

2. ¿Que representa una queja o reclamación? Una oportunidad para mejorar el funcionamiento de la empresa.

4. ¿Que acciones se pueden llevar a cabo gracias a la adecuada gestión de quejas y reclamaciones? Comunicación y identificación de los clientes, perfeccionar la empresa, mejorar la gestión farmacéutica, fidelización de clientes, mejorar la imagen y calidad de la farmacia y sus productos.

5 Enumera los elementos básicos que debe incluir el proceso de gestión de quejas o reclamaciones Registrarlas, analizarlas, realizar medidas correctivas y preventivas y evaluar las

6. ¿Que otros instrumentos deben utilizarse para completar la valoración de la satisfacción o insatisfacción de los clientes, además del registro y gestión de quejas y reclamaciones?

Las sugerencias, porque, aunque no sean reclamaciones, suelen ser muy útiles para mejorar aún más.

7 ¿Que principales normativas se encargan de recoger la defensa de los derechos basicos de consumidores y usuarios?  
Los articulos 51.1 y 51.2 de la constitucion y el real decreto legislativo 1/2007

10 ¿En que organismos se pueden tramitar reclamaciones de consumo?

En las Oficinas Municipales de Información al consumidor,  
en las Direcciones generales de Consumo y las Asociaciones de consumidores y usuarios

11 ¿En que consiste la mediación? Es un organismo que tramita la reclamación y contacta a la empresa para buscar una solución

12 ¿Que es el Sistema de Arbitraje de Consumo? Es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y los empresarios

► Enumera sus características básicas

- Resuelve conflictos que no esten relacionados con la intoxicación lesión o muerte.
- Tiene representación del sector empresarial, de las organizaciones de consumidores y de la Administración
- Lo que dicta el sistema arbitral es de obligado cumplimiento.