CUESTIÓN 5 [2 puntos]

Completa los huecos que hay en los siguientes enunciados con el concepto que consideres más adecuado (puede ser una palabra o más de una). Dos errores restan un acierto, en blanco no suma ni resta.

a) Los derechos básicos de los consumidores son
frente a los del proveedor, y también son
para evitar presiones.

b) Con carácter general, en un proceso de arbitraje existirán
árbitros, aunque podrá ser sólo uno si las partes lo deciden, el asunto es poco complejo y el valor de la controversia sea inferior a .

c) Los árbitros en un proceso de arbitraje deben actuar bajo 3 principios básicos: independencia, y .

d) La financiación de las asociaciones de consumidores debe ser transparente, por ello solo pueden financiarse a través de subvenciones públicas y de
.

e) Partiendo de la Constitución Española, y teniendo en cuenta la normativa europea, se desarrolla la norma básica en materia de consumo, que es la Ley General para .

CUESTIÓN 6 [1 punto]

Indica cuál es el principio básico del servicio de atención al cliente que se corresponde con cada una de las siguientes descripciones:

Cada reclamación debe tratarse de forma independiente y sin tener en cuenta quién es el cliente que la ha realizado.

El proceso que se siga en la resolución deberá ser rápido y eficaz, informando al consumidor de cada trámite que se realice.

Es necesario que el cliente conozca dónde y cómo hacer sus reclamaciones y recibir contestación.

Interponer una queja o reclamación no debe suponer coste alguno para el consumidor.

Toda la información que obtenga la empresa en un proceso de reclamación debe tratarse conforme a lo establecido en la Ley Org. De Protección de Datos Personales.

LIVEWORKSHEETS