Diferenciamos entre reclamo y queja para defender nuestros derechos de consumidor

Ed. para el Trabajo

Cuarto y Quinto de Secundaria

Lee las preguntas y responde según corresponde

1. **Lee los casos y responde las interrogantes: MARCANDO EL CASILLERO de V o F**

a. Coloca Verdadero (V) o Falso (F) según corresponda a los derechos del/la consumidor(a):

	V	F
I. El/la consumidor(a) debe recibir toda la información necesaria para tomar una decisión.		
II. Un(a) proveedor(a) si puede restringir el ingreso a un(a) consumidor(a) por causas injustificadas.		
III. El/la consumidor(a) puede cancelar todo lo que debe o adelantar sus cuotas de pago.		

2. **Selecciona en el cuadro si corresponden a RECLAMO o QUEJA**

2. Completa los espacios en blanco con las palabras siguientes: Queja - Reclamo

- _____ es aquella disconformidad no relacionada a los productos o servicios prestados por el/la proveedor(a), sino respecto a la atención al público.
- _____ es la expresión de disconformidad del consumidor referida a los productos o servicios prestados por el/la proveedor(a).

LIVEWORKSHEETS

3. Lee el caso y marca la opción que corresponde al caso:

Luis y su familia

Luis y su familia ingresaron a un restaurante para celebrar el cumpleaños de su mamá. Todo empezó bien, el mozo les trajo la carta, ellos hicieron su pedido y esperaron entusiasmados para compartir un almuerzo familiar. Sin embargo, el tiempo de espera prudencial pasó y no llegaban los platillos solicitados, ellos levantaron la mano, el mozo se acercó para pedir disculpas y confirmar el pedido.

La familia estaba muy irritada y a punto de irse cuando llegó la comida, la cual no era la que habían pedido porque se había agotado. La familia estaba muy indignada por el pésimo servicio y decepcionada por arruinar el almuerzo familiar.

RECLAMO		QUEJA	

4. Lee el caso y marca la opción que corresponde al caso:

Luego de dos días de la paralización de la refinería de Repsol ordenada por el Ministerio del Ambiente, diferentes grifos de Castilla incrementaron el precio del combustible, a pesar de no estar desabastecidos de combustible.

Marlon es un consumidor, que utiliza su motocicleta para trasladarse a su trabajo todos los días y necesita abastecer su transporte con gasolina de 90 octanos; sin embargo, después de haberse producido el derrame de petróleo, ha notado que el precio en "ciertos grifos" pasó de S/15.09 a S/16.69 perjudicando su presupuesto.

Qué debería presentar Marlon en los grifos cuyo precio se ha incrementado: ¿Un reclamo o una queja?

RECLAMO		QUEJA	

LIVEWORKSHEETS