

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL PROCESO DE VENTA.

SKU: CT2463

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

1. Conflictos y reclamaciones en la venta inmobiliaria.
1.1. Tipología: Quejas y reclamaciones.
1.2. Diferencias y consecuencias.
2. Normativa de protección al consumidor en el caso de la comercialización inmobiliaria.
2.1. Derechos de los consumidores: responsabilidad de intermediarios y distribuidores.
2.2. Información a suministrar en la compraventa y arrendamientos de bienes inmuebles.
2.3. Las normativas autonómicas de consumo.
2.4. La Ley de protección de datos.
3. Gestión y resolución de reclamaciones.
3.1. Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación.
3.2. Procedimiento y consecuencias de las reclamaciones.
3.3. Documentación y pruebas.
3.4. Las OMIC (Oficinas municipales de información al consumidor)
3.5. Respuestas y usos habituales en el sector comercial.
3.6. Resolución extrajudicial de reclamaciones: ventajas y procedimiento.
4. Código deontológico y autorregulación de la comercialización inmobiliaria.
4.1. Códigos deontológicos europeos y nacionales.
4.2. Cartilla de buenas prácticas en inmobiliaria.
4.3. La prevención de blanqueo de capitales

4.4. La información en las comercializaciones especiales.