**6.7.6 Asunto 4 sobre consumidores: servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y**

**controversias**

**6.7.6.1 Descripción del asunto**

Los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias son mecanismos que una

organización utiliza para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos

o la prestación de los servicios. Dichos mecanismos incluyen una instalación adecuada, certificados de

garantía, garantías, apoyo técnico acerca del uso, así como disposiciones relacionadas con la devolución, la

reparación y el mantenimiento.

Los productos y servicios que no ofrecen un desempeño satisfactorio, ya sea por desperfectos o fallos, o

como resultado de un mal uso, podrían acarrear una violación de los derechos de los consumidores, así

como pérdida de dinero, recursos y tiempo.

Los proveedores de productos y servicios pueden aumentar la satisfacción del consumidor y disminuir el nivel

de quejas, ofreciendo productos y servicios de gran calidad. Deberían proporcionar asesoramiento claro a los

consumidores respecto del uso adecuado y de los recursos o soluciones ante un mal desempeño. También

pueden hacer seguimiento de la eficacia de sus servicios de postventa, apoyo y de sus procedimientos de

resolución de controversias mediante encuestas a sus usuarios [124] [127].

**6.7.6.2 Acciones y expectativas relacionadas**

Una organización debería:

⎯tomar medidas para prevenir quejas [4], ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren

los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico

de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas;

⎯analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas;

⎯ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean

idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado;

⎯informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios

postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación [5] [6];

⎯ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento;

⎯ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar

información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos; y

⎯hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación,

basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo

para los consumidores [5] [6], y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de

entablar recursos legales.

