

FORMACIÓN PROFESIONAL · ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 8

La hoja de reclamaciones y los derechos del cliente

«Quiero una hoja de reclamaciones». Dar la hoja no es perder: es cumplir.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Reconocer los derechos básicos de las personas consumidoras.
- Saber quién debe tener hojas de reclamaciones y cómo se entregan.
- Rellenar una hoja de reclamaciones.
- Recoger y tramitar una reclamación con sus pruebas.
- Conocer otras vías si no hay acuerdo.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Quiero una hoja de reclamaciones»

Miércoles por la mañana en la **Lavandería Las Acacias**. Katia recoge su edredón nórdico. Sale **encogido y con una mancha**. Lo compró por **79 €** y el servicio le costó **18 €** (datos ficticios).

Está tranquila, pero firme: *«Quiero una hoja de reclamaciones»*. Charo se pone nerviosa y abre un cajón: *«¿Dónde las tenía?»*. Yanira, que esa semana está en la pensión, recuerda el plan **«Los Tilos Atiende»**: hojas y cartel a la vista, y respuesta en 15 días como máximo.

❓ **¿Has visto alguna vez un cartel que diga que hay hojas de reclamaciones? ¿Dónde?**

❓ **¿Crees que pedir una hoja de reclamaciones es un ataque al negocio? ¿Por qué?**

❓ **Si reclamas, ¿qué pruebas guardarías?**

❓ **¿Sabes a quién puedes acudir si una tienda no te responde?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

8.1 Los derechos de las personas consumidoras

8.2 Las hojas de reclamaciones: quién las tiene y cómo se usan

8.3 Rellenar una hoja paso a paso

8.4 Recoger y tramitar: pruebas, clave y plazo

8.5 Si no hay acuerdo: consumo y arbitraje

«¿Me da una hoja de reclamaciones?»


Katia

Me lo han encogido y tiene una mancha. ¿Me da una hoja de reclamaciones?

¿Dónde las tenía? (abre un cajón con prisa)


Charo


Yanira

¡Ahí, debajo del cartel!

Aquí tiene. Y le respondo antes de quince días.


Charo

CLAVE

Cuando atiendes, eres el negocio; cuando compras, la persona consumidora. Sus derechos te sirven en los dos lados del mostrador.

Para su uso propio, no para su negocio



Katia: sí

Lleva su edredón a lavar para su casa. Es consumidora: compra para su **uso propio**.

VS



Un hotel: no

Lleva sus sábanas a lavar para su negocio. No actúa como persona consumidora.

CLAVE

Según la ley, son consumidores «las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión». También pueden serlo entidades sin ánimo de lucro, como una asociación de vecinos.

Seis derechos básicos

DERECHO	QUÉ QUIERE DECIR	EJEMPLO EN LA GALERÍA
Salud y seguridad	Lo que te venden no puede ponerte en peligro	Una tarta con los alérgenos indicados
Intereses económicos	No te pueden engañar ni cobrar de más	El precio, siempre total y con impuestos
Indemnización	Si un negocio te causa un daño, puedes pedir que te lo compense	El edredón de Katia, estropeado en la lavandería
Información	Información correcta y que se entienda	Un cartel de precios claro y legible
Representación	Las asociaciones de consumidores te pueden representar	Una asociación de consumidores que asesora a sus socios
Reclamar con eficacia	Procedimientos que funcionen para defender tus derechos	La hoja de reclamaciones y la respuesta en 15 días

Lo que obliga a todos y lo que obliga a los grandes



TRLGDCU, art. 21.3

Obliga a **todos los negocios**, también a los de la galería: informar de los medios para reclamar y responder en 15 días como máximo.

VS



Ley 10/2025

Es la ley de los **servicios básicos** y las **grandes empresas**: la luz, el agua, el teléfono, el banco o el transporte. No obliga a la lavandería de Charo.

CLAVE

La Ley 10/2025 te sirve cuando eres cliente: si llamas, puedes pedir que te atienda una persona.

Derechos básicos y grandes empresas



Son derechos básicos, entre otros, «La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos» y «La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces».

TRLGDCU, art. 8.1 · Ley 10/2025, art. 2 (texto consolidado del BOE consultado el 18/10/2026)

SUJETO OBLIGADO

Son derechos de las personas consumidoras; cada ley concreta qué debe hacer cada empresa. La Ley 10/2025 se aplica a empresas de servicios básicos y a otras empresas o grupos que vendan sobre todo a consumidores con «al menos» 250 personas trabajadoras, más de 50 millones de euros de facturación o más de 43 millones de balance.

NO OBLIGA A...

La Ley 10/2025 no obliga a los negocios pequeños de otros sectores, como los de la galería.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Rafael compra cien servilletas para La Plazuela. ¿Es persona consumidora?

A Sí: todo el que compra es consumidor

B No: compra para su negocio

C Solo si paga con tarjeta

✔ Es persona consumidora quien compra para su uso propio. Rafael compra para su restaurante. Kerstin, que compra una taza para su casa, sí lo es.

Cuatro reglas que se repiten

Cada comunidad autónoma fija su modelo, su cartel y su trámite. En general, piden esto a los negocios que atienden al público:

1 → 2 → 3 → 4

1 Tener hojas

En el local, también si es pequeño.

2 Avisar con un cartel

Visible: hay hojas a disposición de los clientes.

3 Darlas gratis y al momento

A quien las pida, sin discutir y sin pedir explicaciones.

4 Papel y, a veces, electrónica

En Andalucía, un decreto de 2022 obliga a tenerlas también en formato electrónico; una orden de 2026 fija cuándo darse de alta.

CLAVE

Dar la hoja no es perder: es cumplir.

Frases que funcionan

🤝

«Por supuesto, aquí la tiene»

Sin preguntar por qué y sin discutir.



«Tómese su tiempo; aquí tiene mesa y bolígrafo»

Das calma y un sitio para escribir.



«Si quiere, le explico cada casilla»

A Kerstin, huésped alemana, Charo le explica las casillas con gestos o un traductor. Lo que escribe lo decide ella.

CLAVE

Mal: «¿Para qué quiere la hoja? Seguro que lo arreglamos». Bien: «Por supuesto, aquí la tiene. Si quiere, le explico las casillas».

La hoja genérica de este libro

BLOQUE	QUIÉN LO RELLENA	EJEMPLO DE KATIA
1. Datos del negocio (nombre, dirección, NIF)	El negocio	Lavandería Las Acacias, calle de los Tilos; NIF ficticio
2. Datos de quien reclama	Quien reclama	Katia, con su DNI, dirección y teléfono (ficticios)
3. Hechos (qué, cuándo, cuánto)	Quien reclama	«El 3 de febrero recogí mi edredón lavado (18 €)...»
4. Qué pide	Quien reclama	«Que me devuelvan el servicio y el valor del edredón»
5. Documentos	Quien reclama	Resguardo y dos fotos
6. Versión del negocio	El negocio, si quiere	«Recibimos el edredón sin mancha visible anotada»
7. Fecha y firmas	Los dos	03/02/2027

Modelo didáctico, no es una hoja oficial. Tres copias: negocio, cliente y Administración de consumo (en tu comunidad pueden ser otras).

Ayudar sí, influir no

✅ AYUDAR	⛔ INFLUIR (NO SE HACE)
Explicar qué va en cada casilla	Decir qué tiene que escribir
Dar mesa, bolígrafo y tiempo	Meter prisa o mirar por encima del hombro
Rellenar los datos del negocio	Escribir la reclamación por el cliente
Responder dudas sobre el trámite	Pedirle que no la presente

CLAVE

Lo que escribe la persona que reclama lo decide ella.

Hechos claros: qué, cuándo y cuánto



Así no

«Me han tratado fatal y encima me han cobrado lo que les ha dado la gana».

VS



Así sí

«El 10 de marzo me presupuestaron un arreglo en 22 €. Al recogerlo me cobraron 30 € y no me explicaron la diferencia».

CLAVE

Hechos: qué, cuándo y cuánto. Frases cortas y sin insultos.

Siete pasos para tramitarla

1. **Entregar**
   La hoja, al momento y gratis.
2. **Recoger**
   Comprueba fecha y firma, y firma tú también.
3. **Dar las copias**
   Al cliente: las que diga el modelo de hoja.
4. **Clave y justificante**
   Un código que identifica la reclamación y un papel o correo que prueba que se presentó.
5. **Guardar pruebas**
   Resguardo, ticket y fotos, sin caras ni datos que no hagan falta.
6. **Avisar al equipo**
   Con el parte de incidencias (unidad 7).
7. **Responder por escrito**
   En 15 días como máximo. Apunta la fecha límite el mismo día.

CLAVE

La reclamación no termina cuando el cliente firma: hay que registrarla, guardar pruebas y responder a tiempo.

Un código y una prueba

Clave identificativa

Un código que identifica esa reclamación. En la galería, el número del registro de reclamaciones del plan. Ejemplo: **LA-2027-001**.

VS



Justificante

Un papel o un documento (por ejemplo, un correo) que prueba que se presentó. Lleva la fecha.

CLAVE

«Esta es su copia y este es el código de su reclamación».

Calcula la fecha límite

Fecha de la reclamación + 15 días = fecha límite

Katia, Lavandería Las Acacias	03/02/2027 + 15	**18/02/2027**
Gestoría Arcos	12/04/2027 + 15	**27/04/2027**
Barro y Luz	28/04/2027 + 15	**13/05/2027**
Rizos	22/12/2027 + 15	**06/01/2028**

Se cuentan 15 días seguidos del calendario. Ojo: tu comunidad puede fijar otro plazo (en Andalucía, diez días hábiles): cumple el que acabe antes. Datos ficticios.

CLAVE

Apunta la fecha límite en el calendario el mismo día que recibes la reclamación.

La galería no llegaba a tiempo

14 de 24

reclamaciones escritas respondidas en plazo en 2025

10

respondidas tarde o sin responder

100 %

en plazo: el objetivo del plan para 2027

Galería Los Tilos, datos ficticios del libro.

DATO 2026

Reclamar por internet no siempre es fácil

10,2 %

de quienes compraron por internet dijo que reclamar fue difícil o que no recibió una respuesta satisfactoria

España, 2025, personas que compraron por internet en los tres meses anteriores. Fuente: Eurostat, «Compras por internet: problemas encontrados», actualización del 17/04/2026.

Clave, justificante y quince días



Art. 21.2: dejar constancia de las quejas y reclamaciones «mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero». Art. 21.3: responder «en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación».

TRLGDCU, arts. 21.2 y 21.3 (texto consolidado del BOE consultado el 18/10/2026)

SUJETO OBLIGADO

El 21.3, a todos los empresarios: informar de los medios para reclamar y responder en 15 días. El 21.2, a las oficinas y servicios de atención al cliente.

NO OBLIGA A…

El 21.2 no se aplica a todos los negocios; en la galería, todos los locales dan clave y justificante por el plan «Los Tilos Atiende».

El camino de una reclamación

1

El negocio

Recibe la reclamación y responde en 15 días como máximo.

2

Oficina de consumo

De tu municipio o tu comunidad: informa y recibe la reclamación. Muchas intentan un acuerdo: la mediación.

3

Arbitraje de consumo

Si las dos partes lo aceptan.

4

Tribunales

Otra vía, si no se usa el arbitraje.

CLAVE

Si el cliente no queda conforme con la respuesta, hay otras puertas.

Una persona neutral escucha y decide: el laudo



Voluntario

Nadie está obligado a ir.



Gratuito

Para las dos partes.



Lo pide quien consume

No el negocio. Antes reclama al negocio; tiene un año desde entonces.



Laudo vinculante

Las dos partes lo cumplen y el asunto queda cerrado.



Distintivo oficial

Lo muestran los negocios adheridos. Si no lo está, se le pregunta si lo acepta.



No sirve para todo

Ni intoxicación, lesión o muerte, ni cuando hay indicios de delito.

Voluntario, gratuito y en noventa días



Art. 1.3: «La sumisión al arbitraje de consumo tiene naturaleza voluntaria para las partes que mantienen la controversia». Art. 31.2: principio de «gratuidad». Art. 45.1: el laudo se dicta y se notifica «en un plazo de noventa días naturales» desde el inicio del procedimiento.

Real Decreto 713/2024, Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo (texto consolidado del BOE consultado el 18/10/2026)

SUJETO OBLIGADO

Las partes que aceptan el arbitraje. Los negocios adheridos deben mostrar el distintivo (art. 26.2).

NO OBLIGA A...

A nadie que no lo acepte: es voluntario. En casos complejos el plazo se puede prorrogar (art. 45.2).

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La hoja de Katia, de principio a fin



Charo · Lavandería Las Acacias

Edredón de 79 €, servicio de 18 €. Reclamación del miércoles 03/02/2027. Datos ficticios.

1. **Entregar y ayudar sin influir.** «Por supuesto, aquí la tiene». Charo rellena los datos de la lavandería; Katia, los hechos y lo que pide.
2. **Recoger.** Fecha y firmas; su versión: no se anotó ninguna mancha al recibirlo.
3. **Copia, clave y justificante.** Clave LA-2027-001. Límite: 03/02/2027 + 15 días = 18/02/2027.
4. **Pruebas y equipo.** Resguardo y dos fotos. Parte: revisar la secadora y anotar manchas al recibir.
5. **Comprobar y responder.** Secado a más temperatura. El 10/02 responde: 18 € + 70 % de 79 € = 73,30 €.

✔ En plazo (7 días). El 70 % es su propuesta, no una regla de la ley.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un arbitraje de consumo empieza el 01/03/2027. Si no hay prórroga, ¿hasta qué día hay para dictar y notificar el laudo?

A Hasta el 16/03/2027

B Hasta el 30/05/2027

C No hay plazo

✔ El laudo se dicta y se notifica en un plazo de noventa días naturales: 01/03/2027 + 90 días = 30/05/2027 (RD 713/2024, art. 45.1).

REPASO

Ideas clave

- Es persona consumidora quien compra para su uso propio.
- Seis derechos básicos: salud y seguridad, intereses económicos, indemnización, información, representación y reclamar con eficacia.
- El art. 21.3 del TRLGDCU obliga a todos los negocios; la Ley 10/2025, a los servicios básicos y las grandes empresas.
- Cada comunidad fija su hoja. Regla de oro: tener hojas, cartel visible y darlas gratis y al momento.
- Al rellenar la hoja: ayudar sí, influir no. Hechos: qué, cuándo y cuánto, sin insultos.
- Tramitar: entregar, recoger, copia, clave y justificante, pruebas, avisar al equipo y responder por escrito en 15 días.
- Si no hay acuerdo: oficina de consumo, arbitraje (voluntario, gratuito, laudo vinculante) o tribunales.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**