

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 10

Consultas, quejas y reclamaciones

«Es la tercera avería en cuatro meses»: Otto reclama y Templa tiene hasta el martes 20 para responder.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Describir las funciones del departamento de atención al cliente.
- Distinguir consulta, queja, reclamación, sugerencia y felicitación.
- Identificar los elementos de una reclamación y las fases de su resolución.
- Usar los documentos de la gestión de reclamaciones y redactar una respuesta escrita.
- Reconocer la protección del consumidor, sus normas y sus instituciones.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Otra vez no. Quiero la hoja oficial»

Lunes 5 de abril de 2027. Otto deja en el mostrador de Templa Hogar un escrito y tres partes de avería: *«Es la tercera avería en cuatro meses. Quiero una solución o mi dinero»*. Y pide la hoja oficial.

En 2025, Templa solo respondió en 15 días o menos 26 de sus 37 reclamaciones por escrito: el **70,3 %**. Fuensanta cuenta los días: *«Tenemos hasta el martes 20»*.

¿Qué le responderá Templa, por escrito y antes del **20/04/2027**?

❓ ¿Has reclamado alguna vez? ¿Te contestaron? ¿Cuánto tardaron?

❓ ¿Qué diferencia hay entre quejarse y reclamar?

❓ ¿Qué esperas de una respuesta a tu reclamación?

❓ ¿Conoces alguna oficina que ayude a las personas consumidoras?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

10.1 El departamento de atención al cliente

10.2 Tipos de demanda

10.3 Elementos de la queja y plan de resolución

10.4 Los documentos de la reclamación

10.5 La protección del consumidor

Seis funciones en Templa Hogar

FUNCIÓN	QUÉ HACE	EN TEMPLA HOGAR
Informar	Responde consultas	Horarios, contratos, estado de un aviso
Recoger	Recibe quejas y reclamaciones por todos los canales	Mostrador, teléfono, correo, carta, web
Tramitar	Las registra y las pasa a quien debe resolver	A Posventa, Facturación o Comercial
Responder	Contesta por escrito y en plazo	Fuensanta firma las respuestas
Analizar	Cuenta motivos y tiempos	Informe trimestral de reclamaciones
Mejorar	Propone cambios para que no se repitan	Al comité de dirección

CLAVE

Separado de la venta. Atención al cliente no se usa para vender. En Templa lo forman Fuensanta y un administrativo; trabaja con Posventa, que repara, y con Dirección, que aprueba las compensaciones.

Las cuentas de Fuensanta

118
quejas recibidas en 2025

37
reclamaciones por escrito

26
respondidas en 15 días o menos

70,3 %
en plazo (26 de 37). Objetivo de «Templa Responde»: 100 %

Analizar es contar motivos y tiempos: en 2025 hubo 8 reclamaciones por averías repetidas.

No todo mensaje es una reclamación

TIPO	QUÉ ES	EJEMPLO
❓ **Consulta**	Pide información	«¿Cuándo me toca la revisión?»
😠 **Queja**	Expresa su malestar por algo que no le ha gustado, sin pedir algo concreto	Ofelia: «La persona que me atendió por teléfono fue muy seca»
📌 **Reclamación**	Pide algo concreto porque cree que no se ha cumplido lo acordado	Otto: «Quiero una solución o mi dinero»
💡 **Sugerencia**	Propone una mejora	«Podrían avisar por mensaje antes de venir»
👏 **Felicitación**	Agradece o reconoce un buen servicio	Onofre: «El técnico dejó todo limpio y me lo explicó»

CLAVE

Todas cuentan: en Templa, las cinco se registran. La queja de hoy puede ser la reclamación de mañana.

Antes de responder, interpreta



Un escrito puede mezclar tipos

Otto se queja («otra vez») y reclama («una solución o mi dinero»). Se responde a todo.



Primero, a la empresa

Es lo más rápido. Si no responde o no convence, el cliente puede acudir a la Administración de consumo o al arbitraje.



Reclamación y denuncia

La reclamación busca una solución para el cliente. La denuncia comunica a la Administración hechos que pueden ser una infracción, para que investigue.



Frases que funcionan

«Gracias por decírnoslo: lo registro ahora mismo.»
«Para entenderle bien: ¿qué le gustaría que hiciéramos?»

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un cliente escribe: «Llevo una semana sin agua caliente y nadie me da fecha: quiero que venga un técnico mañana». ¿Qué es?

A Una queja

B Una reclamación

C Una sugerencia

✔ Además del malestar, pide algo concreto porque cree que no se ha cumplido lo acordado. Eso es una reclamación (ejemplo ficticio).

Cinco preguntas al escrito de Otto

ELEMENTO	QUÉ SE BUSCA	EN LA RECLAMACIÓN DE OTTO
1. Quién	Quién reclama y cómo contactarle	Otto · teléfono y correo de su ficha
2. Qué	Qué ha pasado: los hechos	Tres averías de su aerotermia
3. Cuándo	Cuándo pasó y cuándo se presenta	09/12/2026, 03/02/2027 y 30/03/2027 · presenta el 05/04/2027
4. Qué pide	Reparar, cambiar, devolver, compensar o solo que se sepa	«Una solución o mi dinero» y la hoja oficial
5. Pruebas	Factura, contrato, partes, fotos	Tres partes de avería

Las fechas exactas y el contacto no están en el escrito: se completan con los partes y con la ficha del cliente.

Seis fases, siempre en orden

1. **Recibir y registrar**
   El mismo día, con una clave.
2. **Acusar recibo**
   Clave, justificante y cuándo tendrá respuesta.
3. **Analizar**
   Con el departamento implicado: qué pasó y por qué.
4. **Proponer**
   Una solución. La compensación la aprueba la persona responsable.
5. **Responder**
   Por escrito, dentro del plazo.
6. **Cerrar y aprender**
   Anotar si acepta, cerrar el registro y corregir la causa.

CLAVE

Una reclamación bien contestada vale más que diez sin quejas.

Reconoce el malestar, no los hechos



Deja que hable

Sin interrumpir. No lo tomes como algo personal.



Baja el tono

Habla despacio y con calma.



Reconoce su malestar

«Entiendo que es la tercera vez», sin dar por ciertos hechos que aún no se han comprobado.



Di qué va a pasar y cuándo

«Lo vamos a revisar y le respondemos por escrito antes del día 20.»



Da la clave

«Le doy el justificante con su número de reclamación: con él puede preguntar por su estado.»



No prometas lo que no decides

«Le explico lo que podemos hacer y lo que no depende de mí.»

El formulario de Otto

CAMPO	RECLAMACIÓN DE OTTO
Clave	RC-2027-012
Entrada	Lunes 05/04/2027, 10:15 · mostrador · escrito + hoja oficial
Equipo	Aerotermia entregada el 14/10/2025 · sin contrato de mantenimiento
Hechos	Tres averías: 09/12/2026, 03/02/2027 y 30/03/2027
Qué pide	«Una solución o mi dinero» · pruebas: tres partes de avería
Recoge	Maialen (con Fuensanta) · pasa a Posventa (Aritz)
Límite de respuesta	**Martes 20/04/2027**

Cliente: Otto, con el teléfono y el correo de su ficha. Documento de Templa; caso ficticio.

Un impreso oficial de cada comunidad

BLOQUE DE LA HOJA	QUIÉN LO RELLENA
Datos de la empresa reclamada	La empresa
Datos de la persona que reclama	Quien reclama
Hechos y lo que solicita	Quien reclama
Documentos que adjunta	Quien reclama
Alegaciones de la empresa (si hay espacio)	La empresa, si quiere
Fecha y firmas	Las dos partes

CLAVE

Cada comunidad fija su modelo. La hoja se da gratis y en el momento; un ejemplar se queda en la empresa.

La respuesta, en cinco bloques

1. **Referencia**
   Clave, fecha de la reclamación y asunto.
2. **Lo que nos pide**
   Resumido con sus palabras.
3. **Lo que hemos comprobado**
   Solo hechos.
4. **Lo que proponemos**
   Cómo y cuándo.
5. **Si no está conforme**
   A dónde puede acudir; despedida, firma y contacto.

CLAVE

Tono claro, respetuoso y sin excusas. Se envía por el canal que eligió el cliente y se guarda copia: es un **soporte duradero**.

Clave, justificante y quince días



Art. 21.2: 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: respuesta «en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación».

TRLGDCU, art. 21 · texto consolidado del BOE a 28/02/2026; consultado el 18/10/2026

SUJETO OBLIGADO

El 21.3, todos los empresarios. El 21.2, las empresas con oficina o servicio de atención al cliente, como Templa.

CLAVE

El artículo no dice «hábiles»: el libro cuenta **días naturales**, por prudencia. La hoja de tu comunidad puede fijar menos. El servicio no puede usarse para la comunicación comercial.

Del 05/04 al 20/04/2027

Lun 05/04

Recibir y acusar recibo

Clave RC-2027-012 y justificante. Empieza a contar.

06-08/04

Analizar

Aritz y Oier revisan los tres partes.

Lun 12/04

Proponer

Fuensanta propone; Valentín aprueba.

Jue 15/04

Responder

Por correo electrónico, día 10 del plazo.

Mar 20/04

Límite

05/04 + 15 días naturales.

CLAVE

Fecha límite = día de presentación + 15 días naturales. Apúntala en el registro el mismo día que entra la reclamación.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Orlando reclama en el mostrador el lunes 12/04/2027. ¿Cuál es el último día para responderle por escrito?

A El lunes 26/04/2027

B El martes 27/04/2027

C El lunes 03/05/2027

✔ 12/04/2027 + 15 días naturales = martes 27/04/2027. El 03/05 saldría contando 15 días de lunes a viernes; el libro cuenta días naturales, por prudencia.

Depende de para qué contrata

TRLGDCU, art. 3.1: personas físicas «que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión».



Otto: sí

Compró la aerotermia para su casa.



Una comunidad de vecinos: puede serlo

Si encarga el mantenimiento del edificio residencial, sin ánimo de lucro.



Una empresa: por regla general, no

Si compra para su actividad profesional, es una relación entre empresas.

CLAVE

Seis derechos básicos (art. 8.1): salud y seguridad; intereses económicos; indemnización de daños; información correcta; representación por asociaciones; «procedimientos eficaces».

¿Gran empresa? No llega

La Ley 10/2025 regula los servicios de atención a la clientela de los servicios básicos (agua, gas, electricidad, transporte, correos, telecomunicaciones, finanzas) y de las grandes empresas.

UMBRAL DE LA LEY (ART. 2.2)	TEMPLA EN 2025
Al menos 250 personas en plantilla	34
Más de 50 millones de euros de volumen de negocios	4,26 millones
Más de 43 millones de euros de balance	2,9 millones

Templa no forma parte de ningún grupo y no presta un servicio básico: instala equipos, no suministra energía.

CLAVE

Templa cumple el art. 21 del TRLGDCU. Los plazos de la Ley 10/2025 (por ejemplo, 15 días hábiles para resolver) no se mezclan con los 15 días del art. 21.3.

¿A quién puede acudir?



Oficina municipal de información

Al consumidor: informa, recoge reclamaciones y, a menudo, intenta un acuerdo.



Servicio de consumo de la comunidad

Tramita reclamaciones y denuncias e inspecciona.



Junta arbitral de consumo

Organiza el arbitraje. El **laudo** obliga a las dos partes.



Asociaciones de consumidores

Defienden e informan.

CLAVE

Arbitraje gratuito y voluntario: la empresa debe estar adherida o aceptarlo (RD 713/2024, art. 1.3).

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La reclamación de Otto



Maialen, Elías y Fuensanta · Templa Hogar

RC-2027-012 · lunes 05/04/2027 · límite, martes 20/04/2027. Aerotermia entregada el 14/10/2025. Caso ficticio.

1. **Recibir y acusar recibo (05/04).** Maialen le da la hoja, registra el escrito y la hoja y le entrega el justificante. Otto pide la respuesta por correo.

2. **Analizar (06/04 a 08/04).** La misma pieza ha vuelto a fallar tras dos reparaciones. Está en los tres años de garantía legal.

3. **Proponer (12/04).** Valentín aprueba. Garantía legal, a su elección: equipo nuevo sin coste, rebaja del precio o devolución.

4. **Gesto comercial aparte.** Si conserva el equipo, un año de mantenimiento: 135 € + 28,35 € de IVA = 163,35 €.

5. **Responder y cerrar.** Jueves 15/04, Fuensanta firma. El 19/04 Otto elige el cambio; el 22/04 se cambia el equipo.

✔ **Respuesta el 15/04/2027, antes del límite. Aritz consultará al fabricante si hay un problema de lote.**

REPASO

Ideas clave

- Atención al cliente informa, recoge, tramita, responde, analiza y mejora. No vende.
- Consulta, queja, reclamación, sugerencia y felicitación: todas se registran.
- La reclamación pide algo concreto; la denuncia avisa a la Administración de una posible infracción.
- Cinco elementos (quién, qué, cuándo, qué pide, pruebas) y seis fases, de registrar a cerrar.
- Se reconoce el malestar, no hechos sin comprobar. Las compensaciones las aprueba Dirección.
- TRLGDCU, art. 21: clave, justificante y respuesta en 15 días como máximo (naturales).
- Respuesta en cinco bloques: referencia, lo que pide, lo comprobado, propuesta y a dónde acudir.
- Consumidor es quien contrata fuera de su actividad profesional; el arbitraje es voluntario y gratuito.



¡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**