

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · SAC · UNIDAD 6

Llega una queja: de la consulta a la reclamación

Consulta, queja, reclamación y denuncia, fases y plazos del procedimiento, recogida, documentos y respuesta

6

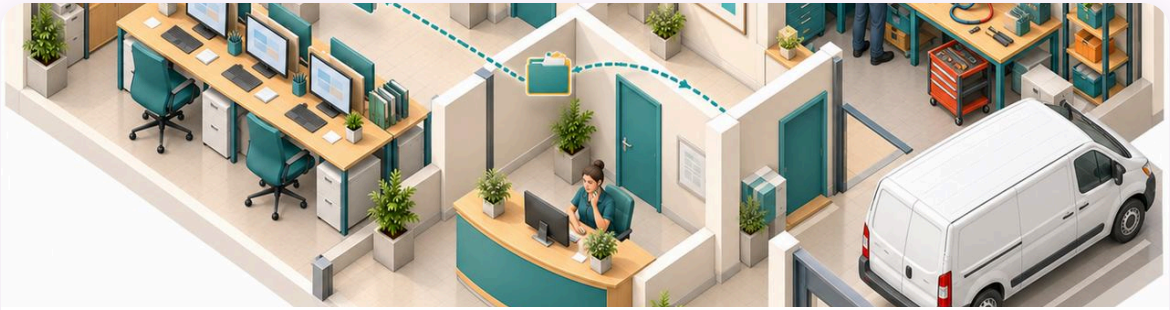
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Distinguir una consulta, una queja, una reclamación y una denuncia y registrar cada una.
- Seguir las fases del procedimiento interno y calcular el plazo legal y el plazo interno.
- Recoger una reclamación (hoja, formulario o escrito) y entregar la clave y el justificante.
- Cumplimentar y archivar los documentos de la tramitación.
- Redactar la respuesta que informa del resultado y de las vías si no hay acuerdo.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Lunes 12/04/2027. El martes 30/03 Aquilino Pardillo rellenó en Casa Amperio (caso ficticio) la hoja de reclamaciones RECL-2027-004: la lavadora ha fallado dos veces. Pide tres cosas: una solución para la avería, los 45,00 € que le ha costado lavar la ropa fuera de casa y que le avisen de la hora de las visitas, porque el 08/03 esperó toda la mañana sin saber cuándo llegaría el técnico. El plazo interno de 10 días (meta propia) venció el viernes 09/04 y el legal (art. 21.3) vence el miércoles 14/04. Lupicinio Tormo, del servicio técnico, acaba de confirmar la segunda avería.

Eustasio le encarga a Gaudencia, la persona en prácticas, que prepare la respuesta con su informe. Tu tarea es ayudarla a decidir qué se responde, qué solución se ofrece, con qué contenido y en qué fecha sale el escrito.

❓ **Cuenta los días que han pasado desde el 30/03 hasta hoy y los que quedan hasta el límite legal.**

❓ **Aquilino pide tres cosas distintas. ¿Qué crees que debe hacer la respuesta con cada una?**

❓ **Si un cliente se queja en voz alta en el mostrador y se marcha, ¿hay que dejar constancia? ¿Por qué?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **6.1** Consulta, queja, reclamación y denuncia
- **6.2** El procedimiento interno: fases, forma y plazos
- **6.3** Recoger la reclamación: hoja, formulario y justificante
- **6.4** Documentos de la tramitación
- **6.5** Informar del resultado al cliente

Cuatro figuras de un contacto

FIGURA	QUÉ ES	EJEMPLO
Consulta	Pide información	«¿Instaláis en sábado?»
Queja	Disconformidad sin pedir algo	«Me atendieron con prisa»
Reclamación	Pide una solución concreta	«Quiero que me cambien la lavadora»
Denuncia	Se dirige a la Administración	«No tiene hojas de reclamaciones»

CLAVE

Todo se apunta, también lo dicho de palabra.

Cinco fases de una reclamación

1

1 · Recepción

Registro, clave y justificante.

→ 2

2 · Análisis

Hechos, pruebas e informe del servicio técnico.

→ 3

3 · Solución

La compensación la aprueba Olegaria.

→ 4

4 · Respuesta

Por escrito y motivada.

→ 5

5 · Cierre

Llamada de cortesía y lección.

CLAVE

Una persona vigila el reloj, no «el equipo».

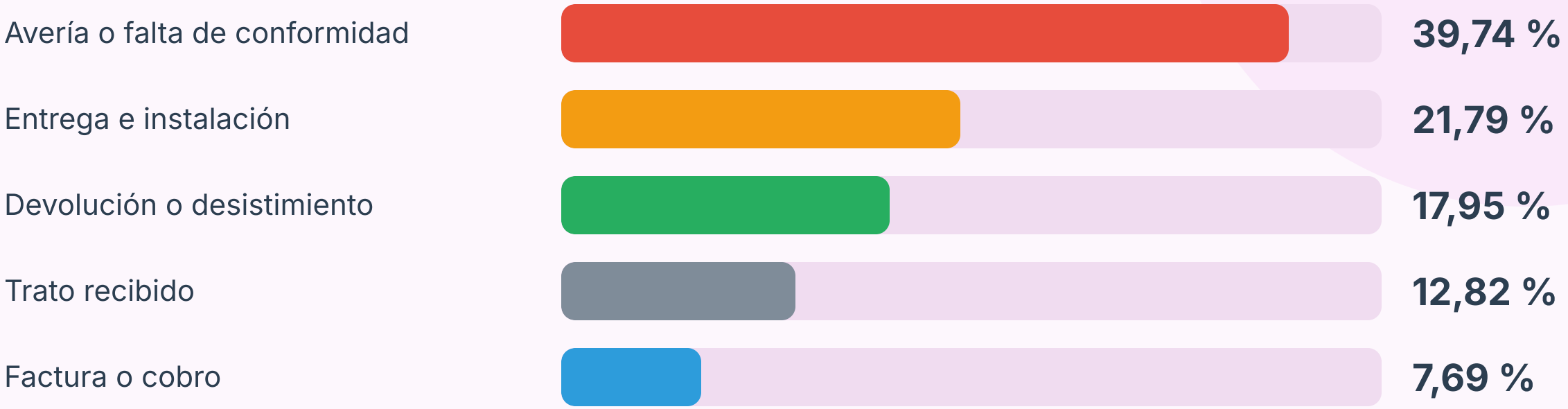
El reloj de Aquilino

FECHA	HECHO	DÍA
Martes 30/03/2027	Presenta la hoja RECL-2027-004	0
Viernes 09/04/2027	Límite interno	10
Lunes 12/04/2027	Sale la respuesta	13
Miércoles 14/04/2027	Límite legal	15

CLAVE
El plazo se cuenta desde la presentación.

Quejas del primer trimestre

78 quejas en total.



Datos de Casa Amperio (caso ficticio).

CLAVE

Las averías son lo más frecuente y lo que más tarda (9 días).

La respuesta en cinco bloques



Referencia

Clave, fecha y asunto.



Lo que pide

Cada cuestión con sus palabras.



Lo comprobado

Solo hechos y pruebas.



Lo que se propone

Solución, fecha y responsable.



Si no está conforme

Oficina de consumo, mediación o arbitraje.

CLAVE

Se contesta a todo, en el orden en que el cliente lo planteó.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La respuesta a RECL-2027-004



Gaudencia

Prepara con Eustasio la respuesta a Aquilino el lunes 12/04/2027.

1. **Plazos** Hoy es el día 13: quedan 2 para el legal; el interno venció hace 3.
2. **Tres cuestiones** Avería, lavandería (45,00 €) y avisos de visita.
3. **Solución** Lavadora nueva equivalente: 429,00 + 39,00 = 468,00 €.
4. **Cierre** Llamada a los dos días para comprobar que le va bien.

✔ **Respuesta dentro del plazo legal y contestando a las tres cuestiones.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La hoja se presenta el martes 30/03. ¿Cuándo vence el plazo legal de 15 días?

A Viernes 09/04

B Miércoles 14/04

C Jueves 29/04

✔️ 30/03 + 15 días naturales es el miércoles 14/04; el viernes 09/04 es el límite interno.

REPASO

Ideas clave

- **Consulta, queja, reclamación y denuncia.** Cuatro figuras. Un cliente puede acercarse a Casa Amperio por motivos muy distintos.
- **El procedimiento interno: fases, forma y plazos.** El plazo se cuenta desde la presentación. El reloj empieza el día en que se entrega la hoja o llega el mensaje, no el día en que alguien lo lee. Cuando el último día cae en domingo o festivo, la respuesta se envía antes: no se espera al límite.
- **Recoger la reclamación: hoja, formulario y justificante.** Escuchar antes de apuntar. El cliente que reclama suele estar enfadado. Primero se le deja explicar el problema completo, después se resume con otras palabras («Si lo he entendido bien…») y solo entonces se rellenan los datos. Así se evitan errores y el cliente nota que se le ha escuchado.
- **Documentos de la tramitación.** Nada de datos de más. Los documentos del expediente llevan solo los datos necesarios: nombre, contacto, pedido y hechos. El DNI o los datos de pago no se copian en las notas. Los documentos se guardan mientras hacen falta; después se bloquean y, al vencer los plazos legales, se destruyen (LO 3/2018, art. 32).
- **Informar del resultado al cliente.** La respuesta en cinco bloques. Una respuesta clara es breve y se escribe con este orden:

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Has presentado alguna vez una queja? ¿Qué esperabas que ocurriera después?
2. ¿Por qué crees que importa que una sola persona vigile el plazo?
3. ¿Qué diferencia hay entre una respuesta amable y una respuesta útil?



¡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**