Unidad 6 · Llega una queja: de la consulta a la reclamación

Resumen · Libro del alumno, págs. 89–104

Una **consulta** pide información; una **queja** expresa disconformidad; una **reclamación** pide una solución concreta; una **denuncia** se dirige a la Administración. Casa Amperio sigue cinco fases (recepción y registro, análisis, solución, respuesta por escrito y cierre) con **dos relojes**: el plazo legal de 15 días naturales desde el día siguiente a la presentación (art. 21.3) y el interno de 10. La reclamación se recoge escuchando, anotando, dando **clave y justificante** y calculando los límites. La respuesta lleva cinco bloques (referencia, lo que pide, lo comprobado, lo que se propone y las vías si no hay acuerdo) y contesta a todo. En el caso de Aquilino: hoja del 30/03/2027, límite interno el 09/04, legal el 14/04, respuesta el día 13 (12/04) y solución de 468,00 €.

6.1 · Consulta, queja, reclamación y denuncia

- **Cuatro figuras.** Un cliente puede acercarse a Casa Amperio por motivos muy distintos.
- **De la consulta a la reclamación: el caso de Aquilino.** El jueves 04/03 llamó para preguntar qué hacer con la lavadora (consulta CO-2027-031).
- **También la queja verbal se apunta.** Una queja dicha de palabra en el mostrador o por teléfono se registra igual que una escrita: quien la recibe anota quién, qué, cuándo y por qué canal, y entrega al cliente una clave y un justificante.
- **Reclamación y denuncia.** La **reclamación** se dirige a la empresa y busca una solución para el cliente.
- **Por qué conviene distinguirlas.** Cada figura tiene un camino distinto.
- **Documento 1 · Quejas del primer trimestre de 2027.** (ficticio)

6.2 · 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.
- **Cinco fases.** Casa Amperio sigue el mismo procedimiento para todas las reclamaciones.
- **Dos plazos.** El **plazo legal** lo fija el art. 21.3 del texto refundido: se contesta «en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación».
- **Quién vigila el reloj.** En cada reclamación una persona es la responsable del plazo, no «el equipo».

6.3 · 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.
- **Tres vías de entrada.** Una reclamación llega de forma presencial (mostrador), por escrito (correo o carta) o en línea (formulario de la web, chat o redes).
- **Cómo se recoge en cada canal.** En el **mostrador** se atiende de pie y sin prisas, se ofrece asiento si hay espera y la copia de la hoja se entrega en mano.
- **Documento 2 · Justificante de la reclamación RECL-2027-004.** (ficticio)
- **Cuando falta información.** Si la reclamación llega incompleta (por ejemplo, por redes y sin datos del pedido), Casa Amperio responde por el mismo medio el primer día hábil pidiendo lo que falta.

6.4 · 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).
- **Documentos de una reclamación.** Los documentos se cumplimentan con datos exactos y se guardan juntos en la carpeta del expediente (para Aquilino, EXP-2027-014):
- **Documento 3 · Ficha de reclamación RECL-2027-004.** (ficticio)
- **El parte del servicio técnico.** Lo pide Eustasio a Lupicinio Tormo con una **solicitud de informe**: modelo, número de serie, fecha de la visita, causa de la avería y si es la misma que se reparó.
- **La remisión.** Cuando una parte del asunto depende de otra empresa (por ejemplo, un daño causado por el transporte), Casa Amperio sigue siendo la interlocutora del cliente: **comunica** la incidencia a esa empresa, conserva el expediente y avisa al cliente por escrito.
- **Las notas de seguimiento.** Cada llamada, correo o visita se apunta con fecha, hora y quién lo hizo, y se archiva junto a la clave de la reclamación.

6.5 · Informar del resultado al cliente

- **La respuesta en cinco bloques.** Una respuesta clara es breve y se escribe con este orden:
- **Contestar a todo.** Si el cliente plantea tres cuestiones, la respuesta contesta tres, en el mismo orden en que él las planteó.
- **El medio.** Se contesta por el medio que eligió el cliente o por el que usó para reclamar, y siempre en un soporte que pueda guardar (correo o carta).
- **Si no hay acuerdo.** La respuesta indica que el cliente puede acudir a la oficina municipal de consumo y a una entidad de resolución alternativa competente, con sus datos, y si Casa Amperio participaría.
- **Cierre y seguimiento.** Tras enviar la respuesta, Eustasio llama al cliente para comprobar que la ha recibido; el CRM anota el estado (respuesta enviada, propuesta aceptada, cumplimiento verificado) y el cierre solo cuando se cumple lo acordado, y se revisa qué mejorar.
- **Frases que funcionan.** «Gracias por decírnoslo.» · «Le contestamos a sus tres peticiones.» · «Si no está de acuerdo, puede acudir a la oficina municipal de consumo.» Y las que no: «Eso no es problema nuestro» y «Ya se lo dijimos».

CASO RESUELTO · LA RESPUESTA A LA HOJA RECL-2027-004

Respuesta enviada el **día 13** (lunes 12/04/2027): dentro del plazo legal (14/04) y **3 días después** del interno (09/04). Contesta a las **tres** cuestiones, lleva la clave **RECL-2027-004** e informa de las vías si no hay acuerdo.

NO CONFUNDAS

- Reclamación y denuncia.
- Plazo legal y plazo interno.
- Queja (sin petición) y reclamación (con petición).
- Responder por teléfono y responder por escrito.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **6.1** Cuatro figuras · 91–92
- **6.2** Fases y plazos · 92–94
- **6.3** Recoger · 94–96
- **6.4** Documentos · 96–97
- **6.5** Responder · 97–98

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.