Unidad 7 · Buscar un acuerdo: negociar, mediar y arbitrar

Resumen · Libro del alumno, págs. 105–120

Con un cliente enfadado se sigue un orden: **dejar hablar, reformular, reconocer y proponer**, sin discutir ni prometer en falso. Negociar es buscar un acuerdo que las dos partes puedan aceptar; el **plan** fija el objetivo, las concesiones, el límite y la alternativa, y lo decide quien tiene autoridad antes de entrar en la sala. Se separa lo que **no se negocia** (lo que la ley reconoce al cliente: la devolución de los 468,00 € y el plazo de 14 días del reembolso) de lo que sí (la compensación por la lavandería, de 45,00 €: objetivo 25,00 € y límite 35,00 €). Si no hay acuerdo, hay oficina de consumo, mediación, arbitraje (voluntario, laudo vinculante) y vía judicial. En el caso: acuerdo de 498,00 € (468,00 € más un vale de 30,00 €, el 66,67 % de la lavandería), retirada el 07/05, pago el 12/05 y cierre el 14/05/2027.

7.1 · Atender a quien reclama: escucha activa, empatía y asertividad

- **Cuando alguien llega enfadado.** El lunes 19/04 Aquilino llamó muy molesto: «¡Es la tercera vez que me hacen esperar por la misma lavadora!».
- **Tres técnicas.** Se aprenden con práctica y se pueden entrenar:
- **Dejar hablar, reformular, reconocer y proponer.** Con un cliente enfadado, el orden que mejor funciona tiene cuatro pasos: 1) dejarle exponer todo sin interrumpir; 2) **reformular** lo que ha dicho para comprobar que se ha entendido; 3) reconocer el problema sin dar la razón sin comprobar y sin discutir; 4) decirle qué se hará y cuándo.
- **Y cuando el cliente no tiene razón.** Hay quien reclama algo que no es posible: un descuento «porque sí» o una devolución fuera de plazo.

7.2 · El plan de negociación

- **El límite se fija antes de empezar.** El límite lo decide quien tiene autoridad (Olegaria) antes de entrar en la sala. Durante la negociación, la persona en prácticas no cambia un límite ni promete un importe: anota y avisa.
- **Negociar no es regatear. Negociar** es buscar con la otra parte un acuerdo que las dos puedan aceptar.
- **Posiciones e intereses.** Una **posición** es lo que se pide («quiero 513,00 €»); un **interés** es la razón por la que se pide («quiero que me devuelvan lo pagado y que me compensen por la ropa que he tenido que lavar fuera»).
- **Documento 1 · Plan de negociación de Casa Amperio para el 05/05/2027.** (ficticio)
- **Qué se reúne antes de negociar.** Con la ficha de Aquilino sobre la mesa, Gaudencia prepara una carpeta con cuatro documentos: la factura de la lavadora y de la instalación, el parte del servicio técnico que confirma la segunda avería, los tickets de la lavandería y la respuesta que Casa Amperio envió el 12/04.
- **Fases de la negociación.** Hay dos grandes momentos.

7.3 · Técnicas de negociación en las reclamaciones

- **Concesiones recíprocas.** En lo voluntario, cada concesión se cede a cambio de otra: «Podemos ofrecerle un vale por la lavandería si usted acepta cerrar hoy el asunto».
- **Propuestas por escrito.** Lo hablado se olvida o se interpreta de distinto modo.
- **Qué no se negocia.** La ley reconoce derechos al consumidor que ninguna negociación puede rebajar.
- **El cierre.** Cuando las dos partes dicen «sí» a las mismas condiciones, se repasan en voz alta con cifras y fechas y se redactan en un acta que firman las dos.
- **Frases de negociación.** «Si usted acepta X, nosotros podemos Y.» · «Para cerrarlo hoy, le propongo lo siguiente.» · «Lo dejamos por escrito para que los dos lo tengamos claro.» Y las que no: «Es lo que hay» o «Tómelo o déjelo».

7.4 · Cuando no hay acuerdo: reclamar ante la Administración, mediar y arbitrar

- **Cuatro caminos.** Tras la respuesta de la empresa, un cliente puede acudir a las siguientes vías.
- **La oficina de consumo.** Atiende consultas y reclamaciones.
- **La mediación.** En la **mediación**, una persona mediadora, que no es juez ni defiende a nadie, ayuda a las dos partes a hablar y a buscar su propia solución.
- **El arbitraje de consumo.** En el **arbitraje de consumo**, un órgano arbitral decide el caso.
- **Qué debe informar la empresa y cuándo.** Cuando una reclamación no se ha resuelto, el empresario debe facilitar por escrito, al contestar o como máximo en un mes desde la reclamación si no ha contestado (art. 40.3, no los 15 días del art. 21.3), si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa y a cuál, o la información de al menos una entidad competente y si participará en el procedimiento.
- **Cómo se lo explicas al cliente.** Se usan frases cortas y palabras que se entienden: «La mediación es una reunión en la que usted y nosotros hablamos con ayuda de una persona imparcial.

7.5 · Cerrar bien: acuerdo, cumplimiento y registro

- **Un acta completa responde a cinco preguntas.** Qué se acuerda, cuánto, quién lo hace, cuándo y cómo se comprueba. Si alguna no tiene respuesta, el acta no está terminada.
- **El acta de acuerdo.** El acta recoge lo pactado con tanta claridad que cualquiera pueda cumplirlo sin preguntar.
- **Documento 2 · Acta de acuerdo de la mediación del 05/05/2027.** (ficticio)
- **Cumplimiento y comprobación.** Cada cláusula tiene un responsable y una fecha, y nadie cumple de memoria: se apunta en la hoja de seguimiento.
- **Registro del cierre y lección.** Eustasio anota en el CRM la fecha de cierre, el resultado, los importes y el motivo de la reclamación.
- **Si el acuerdo no se cumple.** Si una parte no cumple, la otra puede reclamarlo.

CASO RESUELTO · LA MEDIACIÓN DEL 05/05/2027

Acuerdo por un valor de **498,00 €** (468,00 € en dinero + 30,00 € en vale), **15,00 €** menos de lo pedido, dentro de los límites del plan, con retirada el **07/05** y pago el **12/05**, antes del límite legal del **21/05**.

NO CONFUNDAS

- Posición (lo que se pide) e interés (por qué se pide).
- Mediación (acuerdo de las partes) y arbitraje (laudo).
- Lo que se negocia y lo que la ley reconoce al cliente.
- Plan de negociación y acta de acuerdo.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **7.1** Escuchar · 107–108
- **7.2** Preparar · 108–110
- **7.3** Negociar · 110–111
- **7.4** Otras vías · 111–113
- **7.5** Cerrar · 113–114

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