Claves para que el pequeño comercio responda correctamente a las reclamaciones de los consumidores

La Concejalía de Consumo recuerda que una gestión adecuada de las reclamaciones ayuda a resolver incidencias de forma ágil y evita conflictos mayores

Una respuesta en plazo, documentada y ajustada a la normativa favorece la resolución de las reclamaciones

06-noviembre-2026. La Concejalía de Consumo ofrece al pequeño comercio una serie de **recomendaciones para responder correctamente a las reclamaciones presentadas por los consumidores**. Asimismo, recuerda a los establecimientos la importancia de gestionar adecuadamente estas incidencias y ofrecer una respuesta clara, documentada y ajustada a la normativa vigente.

Las reclamaciones pueden surgir por diferentes motivos, *como la disconformidad con un producto, errores en la facturación, problemas con una garantía o desacuerdos sobre devoluciones.* Sin embargo, desde la Concejalía se recuerda que recibir una reclamación no implica necesariamente haber incumplido la normativa, aunque *una gestión incorrecta puede derivar en conflictos innecesarios o en la intervención de los organismos competentes en materia de consumo.*

La concejal de Consumo, **Fabiola Cebrián Pérez**, ha señalado que "una reclamación bien atendida es una oportunidad para *escuchar al cliente, aclarar lo sucedido y encontrar una solución adecuada.* Muchas incidencias pueden resolverse de forma sencilla cuando existe una comunicación clara, una revisión objetiva de los hechos y una respuesta fundamentada por parte del establecimiento. Actuar con rapidez y ofrecer explicaciones comprensibles ayuda además a generar confianza y a evitar que pequeños desacuerdos se conviertan en conflictos mayores".

Asimismo, la edil ha destacado que "desde el Ayuntamiento queremos acompañar al comercio local proporcionando información útil y herramientas que les ayuden a desempeñar su actividad con seguridad jurídica y a ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Conocer los procedimientos adecuados para gestionar una reclamación, responder dentro de los plazos establecidos y cumplir con la normativa vigente beneficia tanto a los establecimientos como a los consumidores".

Entre las principales recomendaciones trasladadas por la Concejalía se encuentra la necesidad de *comprobar detalladamente los hechos antes de responder a una reclamación.* Para ello, es importante revisar la compra realizada, la documentación disponible, las condiciones ofertadas y la petición concreta planteada por el consumidor, con el fin de determinar qué derechos le corresponden en cada caso.

Asimismo, se aconseja dejar constancia de la reclamación recibida, registrando la fecha de presentación, los datos necesarios para identificar la incidencia y la solución solicitada. Confirmar por escrito o mediante correo electrónico la recepción de la reclamación contribuye a ofrecer mayores garantías tanto al consumidor como al propio establecimiento y facilita el seguimiento posterior de la incidencia.

Otro aspecto fundamental es *responder dentro de los plazos establecidos.* En este sentido, la Concejalía recuerda que las reclamaciones deben atenderse con la mayor rapidez posible y, con carácter general, en un plazo máximo de 15 días desde su presentación, salvo que una normativa específica establezca un periodo diferente.

La respuesta ofrecida por el comercio debe ser *clara, comprensible y basada en los hechos comprobados.* El establecimiento debe explicar las actuaciones realizadas, indicar si acepta o no la reclamación y detallar, en su caso, la solución propuesta y la forma en que se llevará a cabo. Cuando considere que no procede atender la solicitud planteada, deberá motivar adecuadamente su decisión y explicar de forma sencilla las razones que la justifican.

Si tras la revisión de la reclamación se concluye que el consumidor tiene derecho a una solución, esta *deberá ajustarse a lo previsto en la normativa de consumo.* Dependiendo de cada situación, podrán aplicarse medidas como la reparación o sustitución del producto, la reducción del precio o la devolución de las cantidades abonadas cuando legalmente corresponda.

Por último, la Concejalía incide en la importancia de que los establecimientos obligados *dispongan de hojas oficiales de reclamaciones y las faciliten cuando sean solicitadas por los consumidores.* Su cumplimentación no supone reconocer la razón al cliente, sino garantizar el ejercicio de un derecho contemplado en la normativa de protección de los consumidores y usuarios.

Con estas recomendaciones, la Concejalía de Consumo pretende facilitar al pequeño comercio herramientas útiles para gestionar correctamente las reclamaciones de los consumidores. *Una respuesta clara, documentada y ajustada a la normativa contribuye a resolver incidencias de forma eficaz, evitar conflictos innecesarios y reforzar la confianza y la transparencia en las relaciones de consumo.*