

Ejercicio: redacta una hoja de reclamaciones que sí funcione

Ejercicio práctico individual a partir de tres situaciones reales de consumo (un móvil que se estropea en garantía, un cobro indebido de una suscripción y un producto que no llega) en el que cada estudiante identifica el derecho vulnerado y redacta la reclamación formal correcta paso a paso.

DURACIÓN

55 min · 1 sesión

AGRUPACIÓN

individual (revisión por parejas al final)

UNIDAD 7

Economía personal I: presupuesto, ahorro y consumo responsable

MATERIALES

- Tres fichas de situación de consumo impresas (incluidas al final)
- Plantilla de reclamación formal (datos · hechos · derecho invocado · petición · plazo)
- Resumen de los derechos básicos del consumidor y de los plazos de garantía vigentes
- Calculadora del móvil para el cálculo de plazos

ENCAJE CURRICULAR · **Saberes** Ingresos, gastos y presupuesto personal, Ahorro, objetivos y fondo de emergencia, Interés simple e interés compuesto, Decisiones de compra y consumo informado, El consumidor digital y los derechos del consumidor, Consumo responsable, reparación y economía circular · **Comp. específicas** CE3 · **Comp. clave** CCL, CC, CPSAA

Planteamiento

Casi todo el mundo se ha sentido estafado alguna vez como consumidor: un móvil que muere a los catorce meses, una suscripción que sigue cobrando después de darla de baja, un paquete que no llega. Y casi nadie reclama, porque parece complicado, porque «no va a servir de nada» o porque no sabe ni por dónde empezar. Esa resignación es exactamente lo que algunas empresas esperan.

La unidad ha explicado tus derechos como consumidor. Esta actividad los convierte en una herramienta de verdad: vas a aprender a **redactar una reclamación que la empresa no pueda ignorar fácilmente**, porque cita el derecho concreto, los hechos exactos y la petición clara, con plazos. Una reclamación bien escrita es una de las habilidades más rentables de la vida adulta.

Objetivos didácticos

- Identificar el derecho del consumidor vulnerado en cada situación.
- Aplicar correctamente los plazos legales (garantía, desistimiento, devolución).
- Redactar una reclamación formal con estructura completa y tono firme pero correcto.
- Conocer la ruta de reclamación: primero la empresa, después la hoja oficial, después consumo / arbitraje.

Las tres situaciones

- **Situación 1 — El móvil que muere en garantía.** Compraste un móvil hace 14 meses. Deja de cargar. La tienda dice que «la garantía es solo de un año». ¿Tienen razón?
- **Situación 2 — La suscripción zombi.** Diste de baja una app de hace dos meses, pero te siguen cobrando 9,99 € cada mes. Guardas el correo de confirmación de baja.

- **Situación 3 — El paquete fantasma.** Compraste online hace tres semanas. El producto nunca llegó y la web no responde a los correos.

Pasos

1. **Repaso de derechos y plazos (10 min).** El profesor recuerda los puntos clave: garantía legal, derecho de desistimiento en compras online, obligación de entrega, y la ruta de reclamación. Cada estudiante anota los plazos en una chuleta personal.
2. **Diagnóstico de las tres situaciones (15 min).** Para cada situación, el estudiante escribe: qué derecho se ha vulnerado, qué plazo aplica y si la empresa tiene o no razón. Pista de la situación 1: la garantía legal cubre más de un año, conviene revisar los plazos vigentes antes de aceptar el «no».
3. **Redacción de una reclamación completa (20 min).** Cada estudiante elige **una** de las tres situaciones y redacta la reclamación formal completa usando la plantilla: identificación, exposición de hechos con fechas, derecho invocado, petición concreta (reparación, devolución, indemnización) y plazo que da a la empresa para responder.
4. **Revisión por parejas (7 min).** El compañero revisa con una lista de tres preguntas: ¿cita el derecho concreto? ¿incluye fechas y hechos verificables? ¿la petición es clara y con plazo?
5. **Cierre (3 min).** El profesor recoge la ruta completa: si la empresa no responde, hoja de reclamaciones oficial; si no se resuelve, oficina de consumo o arbitraje de consumo (gratuito).

Plantilla de reclamación

- **Datos del reclamante:** nombre, contacto.
- **Datos de la empresa:** nombre comercial, dirección.
- **Hechos (con fechas):** qué pasó, cuándo se compró, cuándo falló, qué gestiones se han hecho ya.
- **Derecho invocado:** el derecho concreto que se ha vulnerado.
- **Petición:** qué se exige exactamente (reparación, sustitución, devolución del importe).
- **Plazo:** fecha límite que se da a la empresa para responder antes de acudir a consumo.

Criterios de evaluación

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PESO
Diagnóstico de las tres situaciones	Derecho y plazo correctos en cada caso	30 %
Reclamación completa	Todos los apartados de la plantilla rellenados	35 %
Precisión de hechos y plazos	Fechas, garantía y plazos correctamente aplicados	20 %
Tono y claridad	Firme pero correcto, petición inequívoca	15 %

Variantes y extensiones

- **Variante caso propio:** quien haya vivido una situación real de consumo la redacta como reclamación de verdad y, si procede, la presenta.
- **Conexión con la actividad de dark patterns de esta unidad:** la suscripción zombi de la situación 2 es un *forced continuity*; se puede enlazar con la auditoría de apps.
- **Extensión digital:** localizar el formulario oficial de hoja de reclamaciones de la comunidad autónoma y rellenar uno de prueba.