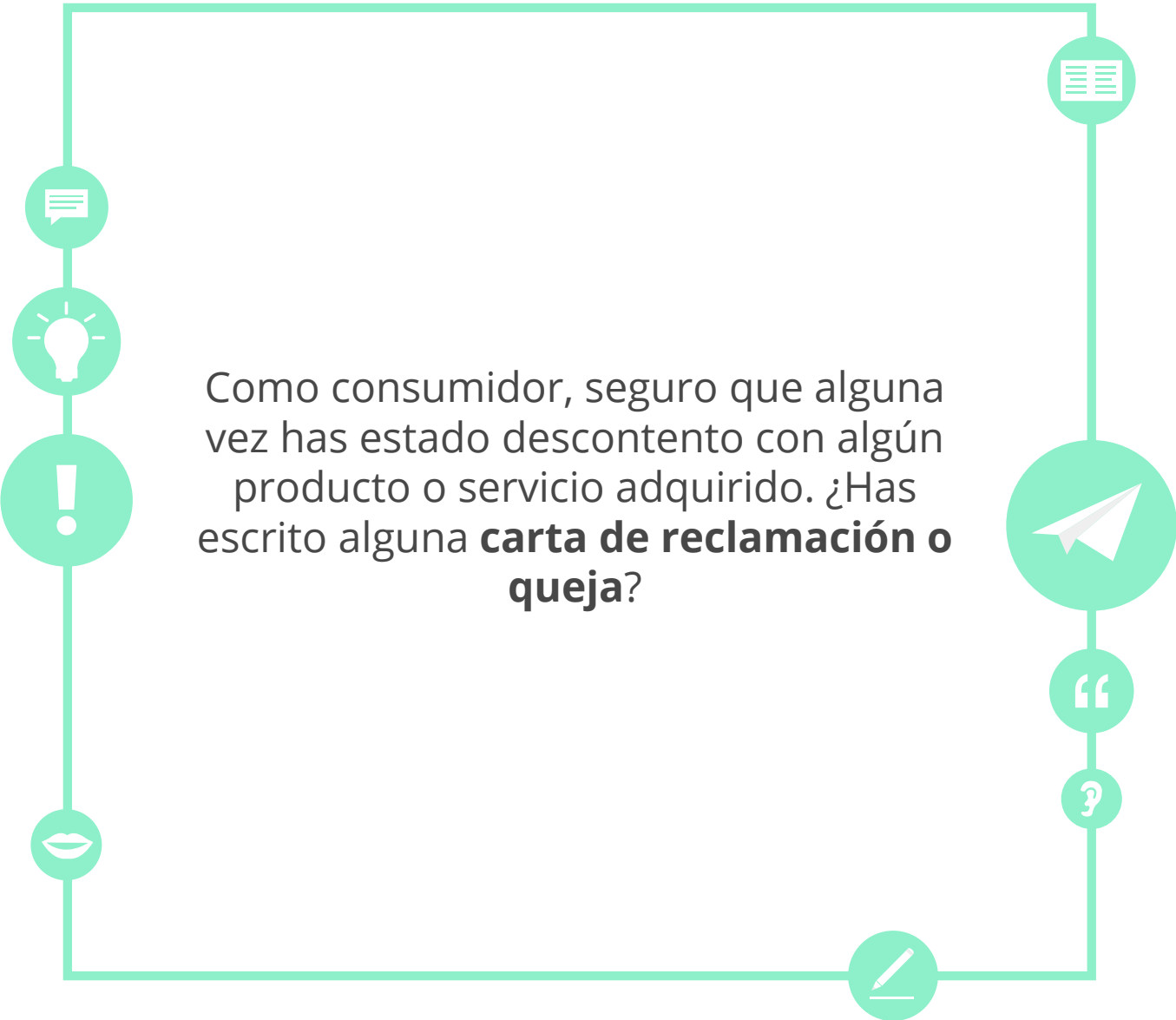




Objetivos

- Practicar escribir una carta de reclamación
- Aprender las características de una carta de reclamación
- Aprender los distintos tipos de cartas de reclamación





Como consumidor, seguro que alguna vez has estado descontento con algún producto o servicio adquirido. ¿Has escrito alguna **carta de reclamación o queja**?



A primera vista

- Las cartas de reclamación sirven para expresar nuestro desacuerdo en algo.



Acabo de recibir la mercancía y estaba rota. Voy a escribir una **carta de reclamación**.



La carta de reclamación o queja

- Como ya hemos comentado, las cartas de reclamación sirven para expresar nuestro descontento o desacuerdo con algún producto o servicio.
- A continuación vamos a ver qué debemos tener en cuenta a la hora de escribir una carta de reclamación.

- Las cartas de reclamación deben escribirse en lenguaje formal.
- Aunque estemos muy enfadados, disgustados, etc., jamás debemos usar un tono agresivo y amenazador.
- Las cartas de reclamación suelen ir dirigidas a departamentos específicos. Debemos escribirla de forma clara para que la persona que la lea pueda entender fácilmente la situación expuesta.



Estructura de la carta de reclamación o queja

- Para que no se nos olvide nada a la hora de escribir una carta de reclamación, lo más simple es seguir la siguiente estructura:

- **Datos del reclamante:** nombre, apellidos y todos los datos de contacto.
- **Datos de la empresa a la que nos dirigimos:** haremos constar el nombre de la persona a la que dirigimos la carta si lo conocemos.
- **Motivo de la queja:** exponemos de forma detallada y clara lo sucedido. Adjuntaremos documentación si fuera necesario.
- **Solicitud:** una vez hemos expuesto la queja, debemos indicar qué solución pedimos y el plazo que estamos dispuestos a esperar para subsanar el problema.
- Haremos constar nuestros siguientes pasos si no recibimos respuesta o la respuesta que nos dan no soluciona el problema.
- **Despedida:** debemos incluir nuestro nombre y nuestra firma.



Tipos de carta de reclamación

Los tipos de carta de reclamación dependerán de a quién vaya dirigida. Como consumidores, siempre tenemos unos derechos que podemos reclamar.

Tipos de carta de reclamación

Reclamación por mercancía defectuosa

Reclamación por un servicio mal recibido

Reclamación por un plazo de entrega

Reclamación a una compañía aérea por retraso en un vuelo

Reclamación por error al recibir una mercancía





Vocabulario

plantear

responsable

pactar

departamento



acordar

cooperación

**ofrecer una
alternativa**

**intercambiar
opiniones**



Vocabulario en contexto



Le vi cuando se dirigía al despacho de Jorge para **plantearle** sus ideas.

Al final han conseguido **pactar** una reducción de jornada.



Acordaron reducir los tiempos de fabricación en un 15% en un plazo de dos años.

Como su vuelo ha sido cancelado, está a la espera de que le **ofrezcan una alternativa**.





Vocabulario en contexto



Están **intercambiando opiniones**. A ver si así llegan a un acuerdo.

Necesitamos la **cooperación** de cuantas más ONG mejor para poder distribuir las vacunas a tiempo.



Pregunta por el **departamento** de reclamaciones y expón tu queja allá.

Siempre es mejor hablar con el **responsable** del departamento.





Escribe

Haz una lista de los datos que debe contener una carta de reclamación o queja.

A vertical sheet of white paper with a hole-punch on the left side. It has ten horizontal lines for writing, spaced evenly down the page.





E-mail

-□✕

Para:

Asunto:

Estimado/a (...)

Imagina que has enviado un mail de reclamación. Escribe la respuesta que te gustaría recibir como cliente para saber que han recibido tu email y que lo van a procesar.



Carta

¿Qué le contestarías a una mujer que se queja porque compró un pavo para cocinar en Navidad como cada año, pero esta vez dice que la carne del pavo no estaba tierna?

A rectangular box with a thin black border, containing several horizontal lines for writing. The lines are spaced out, with a larger gap at the top and bottom, and a smaller gap in the middle. The box is intended for the user to write their answer to the question above.



Vocabulario

conclusión final

presupuesto

abordar un
tema

compositor



bloque de
edificios

atasco

area financiera

autobús
lanzadera



Vocabulario en contexto



Después de investigar lo sucedido, la **conclusión final** es que la culpa del retraso es de la central de Sevilla.

Reciben muchas quejas de su actitud, pero no saben como **abordar el tema** con ella para que no se violente.



Este **bloque de edificios** está que se cae a trozos. El ayuntamiento debe de apresurarse a rehabilitarlo.

Trabajo en un banco, así que cada mañana cojo el metro para ir al **área financiera** de la ciudad.





Vocabulario en contexto



Hemos tenido la mala suerte que el **autobús lanzadera** se ha estropeado.

Si hubiera mejor transporte público en esta ciudad, habría menos **atascos** en el centro.



El **compositor** dice que la canción la ha compuesto él, que no es un plagio.

Estoy que trino porque las obras se están pasando del **presupuesto** que tenía.





Lista

Escribe una lista de situaciones que te hayan ocurrido a ti y que has o hubieras podido escribir una carta de reclamación o queja.

También sirven situaciones que les hayan ocurrido a conocidos tuyos.





Lista

Haz una lista de posibles pruebas que podrías adjuntar en una carta de reclamación o queja para demostrar que el pedido que acabas de recibir no es lo que tú pediste.





Piensa

¿Ves bien que las reclamaciones las gestione un departamento concreto o crees que tendría que ser la persona implicada, si la hubiere, la que se tendría que hacer cargo de la reclamación?



Carta ejemplo I

Reclamación viaje

Viajes Estrella
Juan Pérez
Departamento de reclamaciones

Merche Díaz Calle Pamplona
Teléfono de contacto: 123456789

25 de abril de 2020
Estimado señor Pérez]:

Le envío esta carta para transmitirle mi descontento con Viajes Estrella, concretamente, sobre la contratación del crucero por las Islas Griegas. El pasado 20 de febrero, cuando embarcamos en el barco se produjo el siguiente incidente: el personal de la compañía que operaba el crucero nos informó que teníamos asignado un camarote interior cuando con ustedes y según nuestro presupuesto firmado, habíamos pagado un camarote exterior, teniendo que abonar la cantidad de 300€. Les adjunto la factura correspondiente y el presupuesto firmado que en su día ustedes nos dieron.

Por todo ello solicito que en un plazo de 15 días, procedan a abonarnos el dinero abonado. De no recibir respuesta, o desentenderse de los hechos sucedidos procederé a seguir las siguientes vías de actuación, tales como denuncia en la institución competente hasta agotar todas las vías legales existentes.

Cordialmente,

Merche Díaz



Carta ejemplo II

Reclamación mercancía

2 de octubre de 2020

Electrodomésticos Pancho
Calle Petardos, 15
Madrid 28001

Estimados señores:

Ha llegado a mi poder el lunes de esta semana el pedido de microondas que realicé el 27 del mes pasado.

Me ha causado una gran sorpresa la diferencia que he observado en los productos con respecto a lo señalado por su comercial en su visita del mes de agosto. Los microondas son de una potencia bastante inferior a la prometida, además de no ser del color que se mostraban en el catálogo.

Espero que se trate de un error, y quedo a la espera de sus comentarios sobre la cuestión.

Atentamente,
Restaurantes Paquita



Email

-	□	×
Para: Dto. de reclamaciones		
Asunto: Reclamación error tarifa		
<p>Muy señores míos,</p> <p>En la factura de referencia de la cual adjunto copia aparecen unos consumos que no soy consciente de haber realizado, y que no parecen posibles por las siguientes circunstancias: En las horas de las supuestas llamadas desde el teléfono fijo de mi vivienda yo estaba trabajando y pueden llamar a mi trabajo para corroborarlo.</p> <p>Por este motivo, le ruego que se adopten las medidas oportunas y se verifiquen tanto las notas de facturación como el resto de comprobaciones técnicas.</p> <p>Espero que, de este modo, se compruebe que la facturación es errónea y en consecuencia les requiero que la cantidad de 40€ correspondiente a las llamadas que considero indebidamente facturadas, me sea compensada en el próximo recibo del periodo de facturación.</p> <p>Asimismo, solicito el número de referencia que me permita tener constancia de la presente reclamación.</p> <p>Quedando a la espera de sus noticias, les saluda atentamente,</p> <p>Luis Martínez</p>		



Escribe

Escribe una carta de reclamación de unas 300 palabras, a una compañía aérea exponiendo que te han roto la maleta y consecuentemente, parte del equipaje.



Fallo comunicativo



Imagina que después de escribir tu carta de reclamación no obtienes respuesta aun habiendo transcurrido un mes...
¿Qué crees que ha podido fallar?



Reflexiona sobre los objetivos

Vuelve a la segunda página y comprueba si has alcanzado los objetivos de esta lección.

sí

no

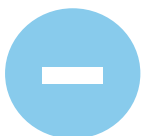




Reflexiona sobre la lección

Piensa en todo lo que has aprendido en esta lección.
¿Qué ha sido lo más difícil (actividades, vocabulario...)? ¿y lo más fácil?



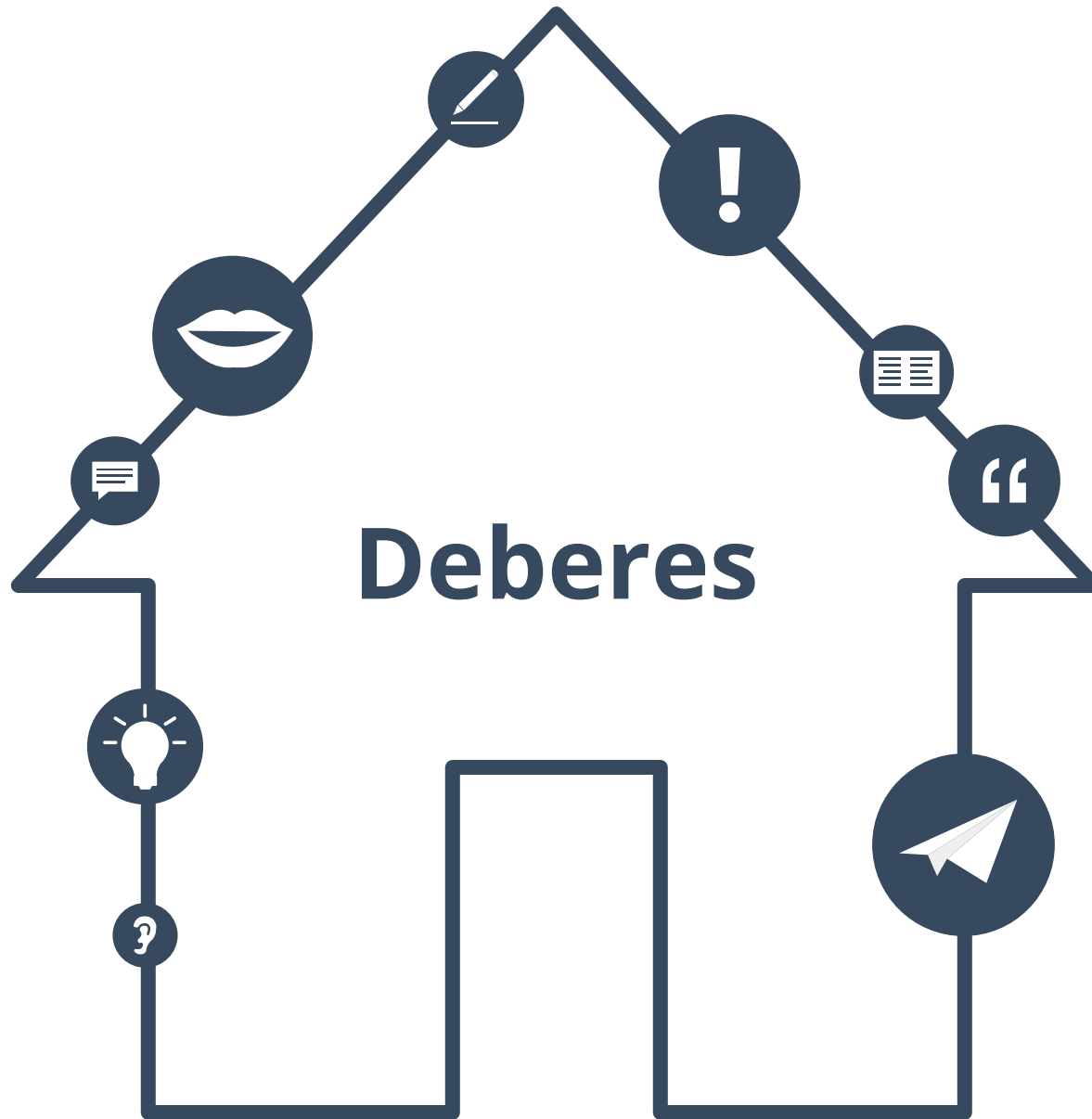



Si tienes tiempo, repasa las páginas más difíciles de nuevo.



Soluciones

Actividades de respuesta libre.





Email

Escribe la respuesta que te da la compañía aérea a tu carta de reclamación.

-	□	×
Para:		
Asunto:		
Estimad@ (...)		



Soluciones a los deberes

Actividades de respuesta libre.



Sobre este material

Para saber más:
www.lingoda.com

Este material ha sido creado por

lingoda

y puede ser utilizado de forma gratuita
por cualquiera para cualquier fin



lingoda ¿Quiénes somos?



¿Por qué aprender español online?



¿Qué tipo de clases de español ofrecemos?



¿Quiénes son nuestros profesores de español?



¿Cómo obtener nuestros certificados de español?



¡También tenemos un blog de idiomas!