

ESCRITURA

# Escribir una carta de reclamación

**NIVEL**

Intermedio (B2)

**NÚMERO**

ES\_B2\_2132W

**IDIOMA**

Español



## Objetivos

- Puedo identificar con claridad las características de una carta de reclamación y los distintos tipos.
- Puedo escribir una carta de reclamación de manera apropiada.



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



**Toma una foto** de esta actividad **antes** de entrar en la *breakout room*.



# 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 de la persona que reclama:** 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 y consumidoras, 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

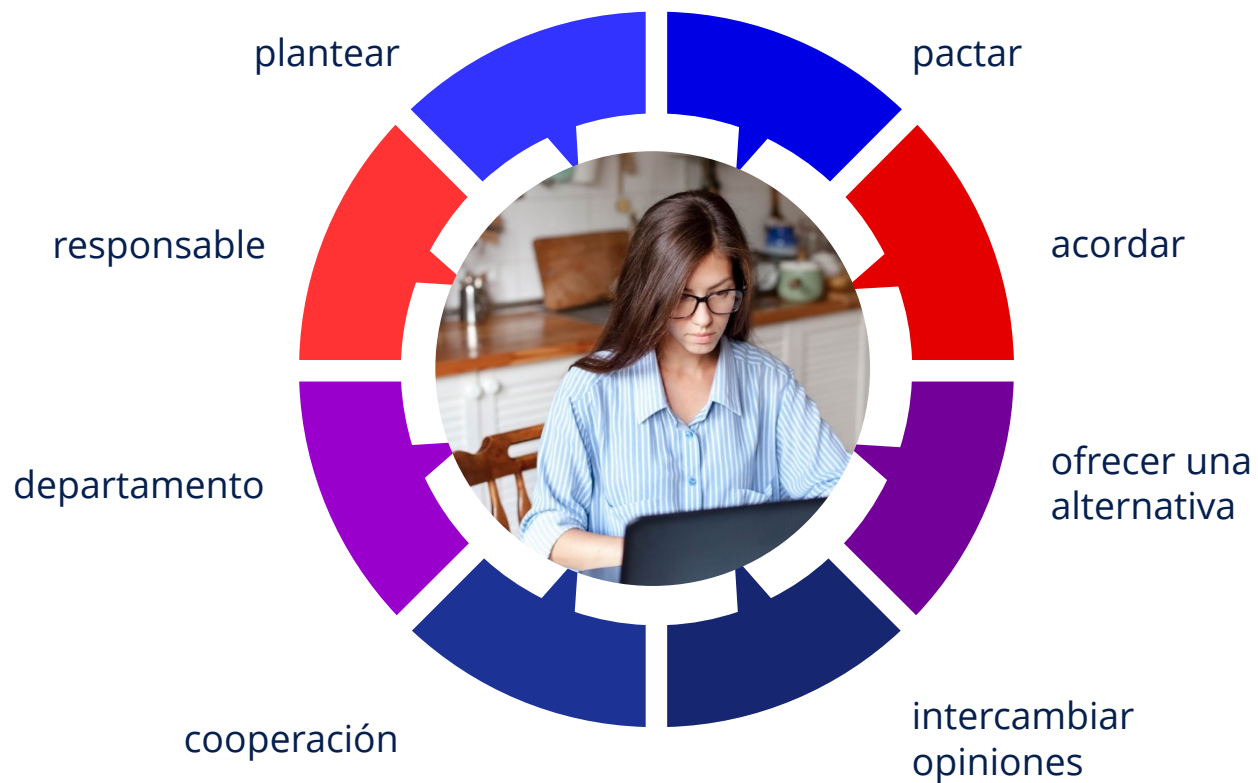
Reclamación a una compañía aérea por retraso en un vuelo

Reclamación por error al recibir una mercancía





# Vocabulario







# Escribe

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



**Datos de una queja**

---

---

---

---

---

---

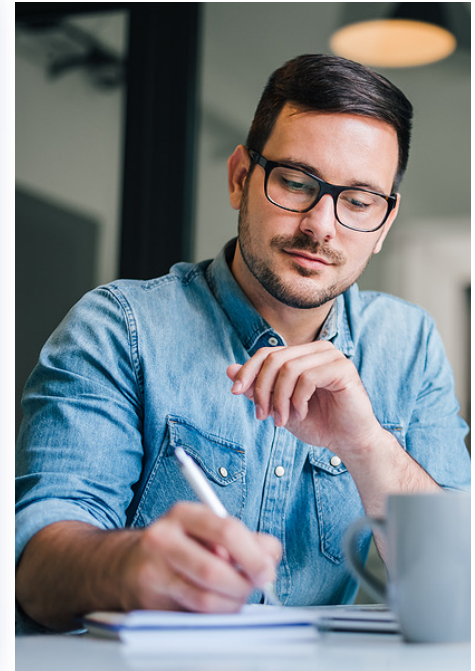
---

---



# E-mail

A screenshot of a web browser window with a purple header bar. The address bar shows "www.email.com". The main content area displays an email titled "Respuesta a su reclamación" in purple. Below the title, it says "Para: ti@email.com". The body of the email starts with "Estimado/a...". At the bottom, there is a toolbar with icons for a dropdown menu, a paperclip, an image, a smiley face, and a magnifying glass. A purple "Enviar" button is located in the bottom right corner of the email body.



**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.**



# Vocabulario



# 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 cómo **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.





el autobús

la guagua

En varios países de Hispanoamérica es común escuchar el término **guagua** para referirse a un autobús.





# 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.



**Situaciones**

---

---

---

---

---

---

---

---



# 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.

A graphic of a spiral-bound notebook with a light blue cover. The top page is visible, featuring the word "Pruebas" in bold black text at the top. Below the header are several horizontal blue lines for writing.



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



# Carta ejemplo I

Merche Díaz  
Calle Pamplona  
Teléfono de contacto: 123456789

Viajes Estrella  
Juan Pérez  
Departamento de reclamaciones

25 de abril de 2023

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 reembolsarnos 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

Electrodomésticos Pancho  
Calle Petardos, 15  
Madrid 28001

2 de octubre de 2023

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**



# E-mail

← → ↺

www.email.com

☰

## Reclamación error tarifa

Para:           dto.reclamaciones@email.com

---

Estimados señores:

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.

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.

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.

Asimismo, solicito el número de referencia que me permita tener constancia de la presente reclamación.

Quedando a la espera de sus noticias, les saluda atentamente,

Luis Martínez

▼ | 📎 🖼️ 😊 🔍

Enviar







# 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.



---

---

---

---

---

---

---

---

---

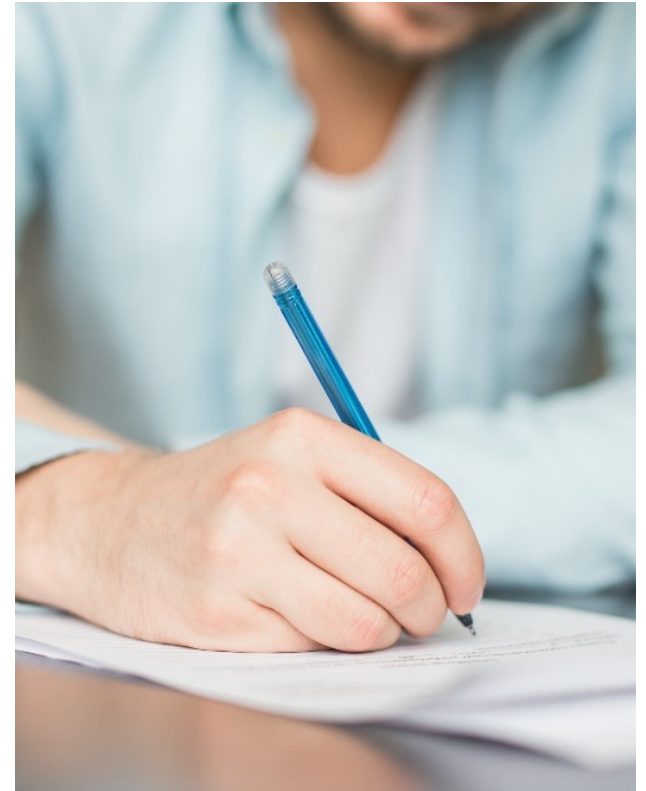
---



## 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?**





# Fin de la lección

Expresión

***echar pestes***

**Significado:** Expresar opiniones negativas o quejas sobre algo o alguien.

**Ejemplo:** *Recibimos una carta de reclamación en la que el cliente echaba pestes sobre el servicio.*

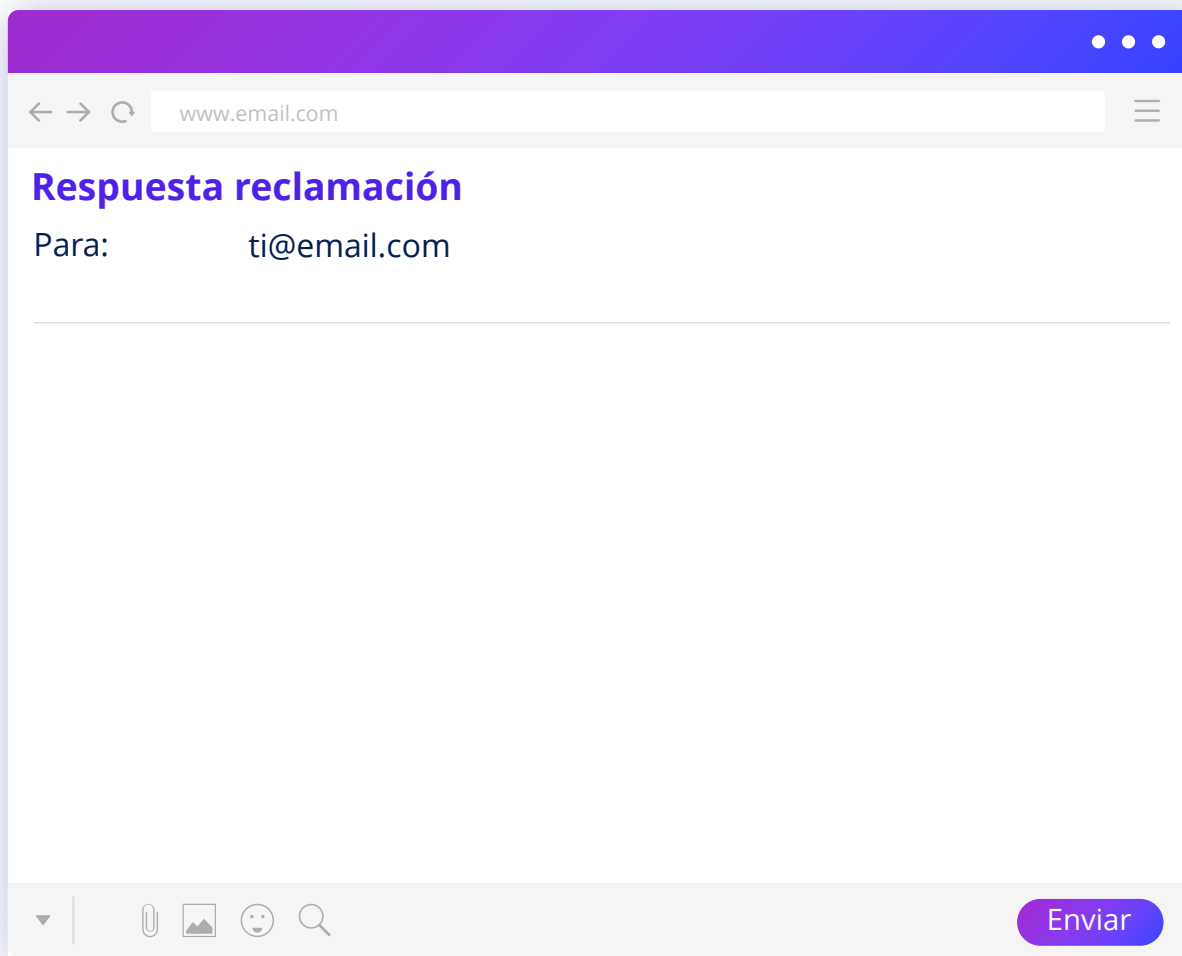


# Práctica adicional

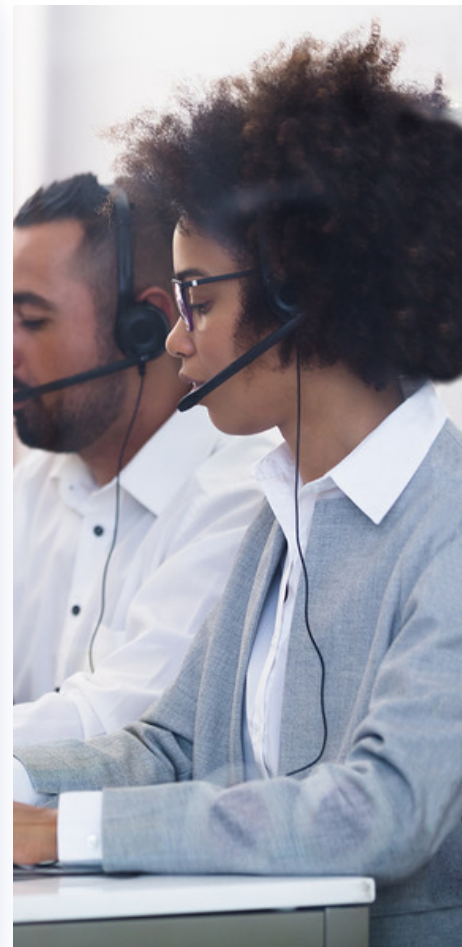


# E-mail

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



A screenshot of a web-based email composition interface. The window has a purple header bar with three white dots in the top right corner. Below the header is a light gray address bar containing navigation icons (back, forward, refresh) and the text "www.email.com". The main body of the email is white and contains the subject "Respuesta reclamación" in bold purple text, followed by "Para: ti@email.com". A horizontal line separates the header from the body. At the bottom of the window is a light gray toolbar with icons for a dropdown menu, attachments, images, emojis, and a search icon. A purple "Enviar" button is located in the bottom right corner of the toolbar.







# Escribe

¿De qué te quejarías de la ciudad donde vives?

A large white rectangular area with horizontal lines, designed for writing. It has a folded top-left corner and is positioned on the right side of the slide.



# Soluciones

*Todas las actividades son de respuesta libre.*



# Resumen

## La carta de reclamación o queja:

- **Objetivo:** expresar nuestro descontento o desacuerdo con algún producto o servicio.
- **Características:** lenguaje formal; dirigida a departamento específico
- **Estructura:** datos de la persona que reclama; datos de la empresa; motivo de la queja; solicitud; despedida

## Léxico de la carta de reclamación o queja:

- **Verbos:** plantear; acordar; ofrecer una alternativa; intercambiar opiniones; abordar el tema
- **Involucrados:** la cooperación; el departamento; el responsable
- **Otros:** el presupuesto; la conclusión final; el área financiera



# Vocabulario

el motivo

la solicitud

pactar

acordar

ofrecer una alternativa

la cooperación

plantear

la reclamación

abordar el tema

el reclamante, la reclamante



## Notas

