

## Cómo quejarse por email

# 09

En esta unidad aprenderás expresiones para formular quejas por correo electrónico de manera firme pero educada.

EMAIL

### EMPEZAMOS

- 1 ¿Alguna vez has tenido que quejarte por algo que has comprado? ¿Cómo intentaste solucionarlo? ¿Funcionó?

### LENGUA ÚTIL

#### Usos del pretérito perfecto

Acciones o sucesos pasados que el hablante siente como próximos

- *No podemos cambiar nada, hemos firmado el contrato hace unos minutos.*

Acciones o sucesos pasados situados en una unidad de tiempo donde se encuentra el hablante

- *Esta semana he ido al médico tres veces.*
- *En lo que va de año las ventas han bajado un 3,5 %.*

Experiencias o actividades pasadas sin especificar el momento de su realización

- *¿Has estado en Estados Unidos alguna vez?*
- *Conozco la historia. He leído el libro pero no he visto la película.*

#### Forma del pretérito perfecto

Se forma con el presente de indicativo de **haber** y el participio pasado del verbo correspondiente.

he	has	ha	hemos	habéis	han	+ participio
----	-----	----	-------	--------	-----	--------------

#### Formación del participio

Participios regulares:

Verbos de la primera conjugación

- copiar → copiado

Verbos de la segunda y la tercera conjugación

- haber → habido
- venir → venido

Algunos participios irregulares:

- ver → visto
- decir → dicho
- poner → puesto
- hacer → hecho
- abrir → abierto
- escribir → escrito

### DESCUBRIMOS EXPRESIONES



- 1 Lee este email. ¿Cuál es el origen del problema? ¿Cómo les dice lo que tienen que hacer? ¿Te sorprende el tono? ¿Te quejarías así en tu lengua?

De: Isabelle Villancher  
Asunto: pedido de tejanos

Apreciados señores:  
El pasado día 14 hice un pedido por email de unos tejanos talla M (40). Me confirmaron el pedido inmediatamente, pero cuando han entregado su paquete esta mañana, he visto, por desgracia, que eran unos tejanos talla XXL. Creo que ha habido un error —se han debido de cruzar dos pedidos—. Es más, según mi tarjeta de crédito, me han cobrado 69,99 €, cuando el precio correcto es 49,99 €. Obviamente esto no es aceptable. He pedido a mi banco que devuelvan la factura. Por favor, envíenme los tejanos correctos lo antes posible, ya que los he comprado para un viaje que haré la próxima semana. Mientras tanto, ¿qué hago con los vaqueros XXL? Atentamente,  
Isabelle Villancher

- 2 Encuentra expresiones en el texto que significan lo mismo que las siguientes.

1. Compré por email: .....
2. Me dijeron que estaba bien procesado: .....
3. Otra cosa: .....
4. He pagado demasiado: .....
5. No está bien: .....
6. Dígame lo que debo hacer: .....

En español podemos decir **vaqueros**, **tejanos** o **jeans**. La primera palabra indica su uso original (en inglés: *cowboys*), la segunda se refiere al estado de Estados Unidos (Texas) y la tercera es un anglicismo de uso internacional.

FÍJATE



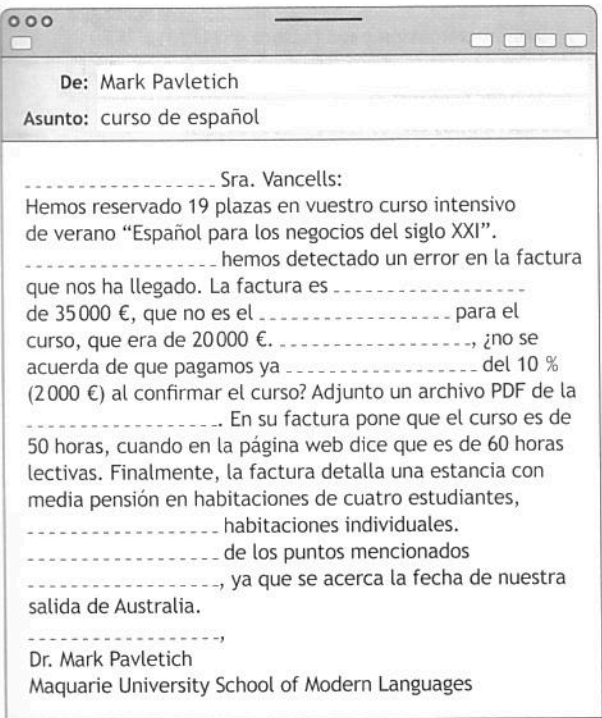
En algunas comunidades autónomas de España, como Asturias, Canarias, Galicia y en gran parte de Hispanoamérica, se usa muy poco el pretérito perfecto. En su lugar se usa el pretérito indefinido:

- **Esteban se ha ido hoy.** (En España, en la mayoría de lugares)
- **Esteban se fue hoy.** (En Hispanoamérica y en algunos lugares de España)

**FÍJATE**

**3** Un grupo de estudiantes australianos va a hacer un curso intensivo de español en verano. Completa el email que envía su profesor con las siguientes expresiones.

de un importe ~ un depósito ~ Además ~ Ruego aclaración ~ Lamento decirle que ~ Saludos ~ precio acordado ~ lo antes posible ~ Estimada ~ cuando deben ser ~ transferencia bancaria



**4** Vuelve a leer el email del profesor del grupo de estudiantes australianos. ¿De qué se quejan?



**PUNTO LÉXICO**

**Expresar pesar o malestar ante una situación**

Estas expresiones pueden utilizarse tanto para expresar una queja, como para justificarse.

**Lamento / Siento + verbo (decir, comunicar, informar) + que:** anuncian que el hablante va a dar una mala noticia y que siente pesar o enfado por ello.

- **Lamento decirles que no estoy satisfecho con su servicio postventa.**
- **Lamentamos comunicarle que ya no se fabrica este modelo.**
- **Siento decirles que no ha llegado a tiempo.**
- **Siento decirle que, como cliente, no estoy contenta.**

**Por desgracia:** con esta expresión, no se culpa directamente a nadie, a veces se sugiere la influencia de la mala suerte en el resultado de algo.

- **No vamos a poder comprarlo ahora, por desgracia.**
- **Por desgracia, las cosas no salieron como queríamos.**

**ESCRIBIMOS**

- 1** Haz una queja por escrito hablando sobre un servicio o una compra que no han sido como esperabas.
- 2** Escribe una queja por escrito que tu empresa (o una empresa que conozcas bien) pueda haber recibido.

**HABLAMOS**

- 1** ¿Qué ventajas ofrece quejarse por escrito comparado con hacerlo por teléfono? Coméntalo con tu profesor.

**RECAPITULAMOS**

Tres palabras nuevas de la unidad:	Tres expresiones útiles de la unidad:
1 .....	1 .....
2 .....	2 .....
3 .....	3 .....
Cosas que recordar:	
.....	
.....	
.....	
.....	





Muchas veces cuando pedimos algo formalmente usamos los verbos **solicitar** o **rogar** en lugar de **pedir**.

- *Le rogamos que se ponga en contacto con el departamento comercial.*
- *Estoy interesado en solicitar un crédito en su banco.*

**FÍJATE**

**2** En las cartas de reclamación el lenguaje suele ser muy formal. Relaciona las siguientes palabras con su equivalente informal. Consulta el diccionario si lo consideras oportuno.

FORMAL		INFORMAL
disconformidad	•	• pedir
realizar	•	• hacer
abono	•	• pago
adjuntar	•	• precio
rogar	•	• desacuerdo
importe	•	• incluir

**3** ¿Cómo dirías las siguientes frases o expresiones de manera más formal?

El precio que tienes que pagar.

*El importe que tiene que abonar.*

1. Debes hacer los pagos del mes de enero.  
-----
2. Te incluyo la factura en el email.  
-----
3. Te pido que vayas a la reunión.  
-----
4. Si estás en desacuerdo puedes reclamar.  
-----

Cuando reclamamos una factura a una empresa, grande o pequeña, el email o la carta van dirigidos al departamento de **contabilidad** o de **facturación**. La persona responsable suele ser un **contable**.

**FÍJATE**

**Necesitar que + subjuntivo**

- *Necesitamos que nos mande la factura cuanto antes.*

**Es necesario que + subjuntivo / Es urgente que + subjuntivo / Es preciso que + subjuntivo**

- *Es urgente que ingresen el dinero del curso en la cuenta corriente de nuestra empresa.*
- *Es preciso que indique el IVA en la factura que nos ha enviado.*

**1** ¿Qué diferencias de significado y uso ves entre estas expresiones? Coméntalo con tu profesor.

**PUNTO LÉXICO**

**El dinero: expresiones idiomáticas**

**Tener pasta:** tener dinero.

- *No tengo pasta para salir esta noche.*

**Estar sin blanca / Estar sin un duro:** no tener dinero.

- *¿Me dejas diez euros? Es que estoy sin blanca.*

**Estar forrado/-a:** ser rico/-a.

- *Jaime está forrado, su familia es de las más ricas de la ciudad.*

**Rascarse el bolsillo:** pagar, generalmente con desgana o de forma obligatoria.

- *Se me han roto las gafas, tendré que rascarme el bolsillo y comprar otras.*

**Tirar la casa por la ventana:** gastar mucho con motivo de una ocasión especial.

- *En España mucha gente tira la casa por la ventana cuando celebra bodas o comuniones.*

**Ser (un/-a) moroso/-a:** retrasarse en algún pago.

- *A Javier le han cortado la luz por moroso, hace seis meses que no la paga.*

**ESCRIBIMOS**

**1** Eres el director comercial de una empresa de productos informáticos. Un banco os compró 500 ordenadores y todavía no os los han pagado. Escribe un email reclamando el pago.

**HABLAMOS**

**1** Tras reclamar por email varias veces el pago de una factura, la empresa continúa sin pagarla. Finalmente decides realizar la reclamación por teléfono. Desarrolla la situación con tu profesor.

**RECAPITULAMOS**

Tres palabras nuevas de la unidad:	Tres expresiones útiles de la unidad:
1 .....	1 .....
2 .....	2 .....
3 .....	3 .....
Cosas que recordar:	
-----	
-----	
-----	
-----	
-----	





EMAIL

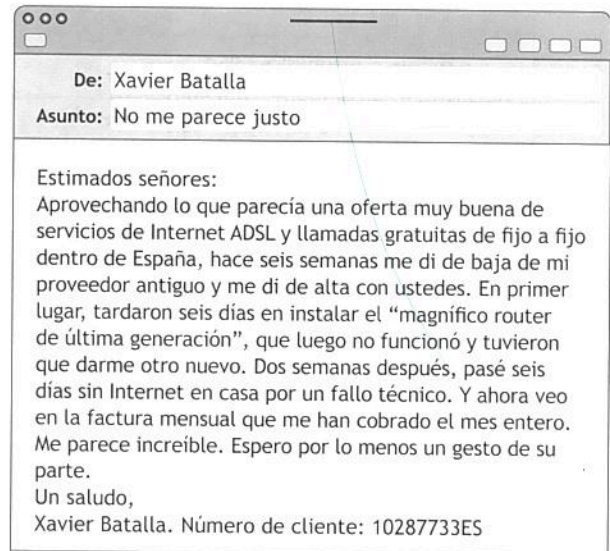
## Cómo pedir disculpas

# 1 1

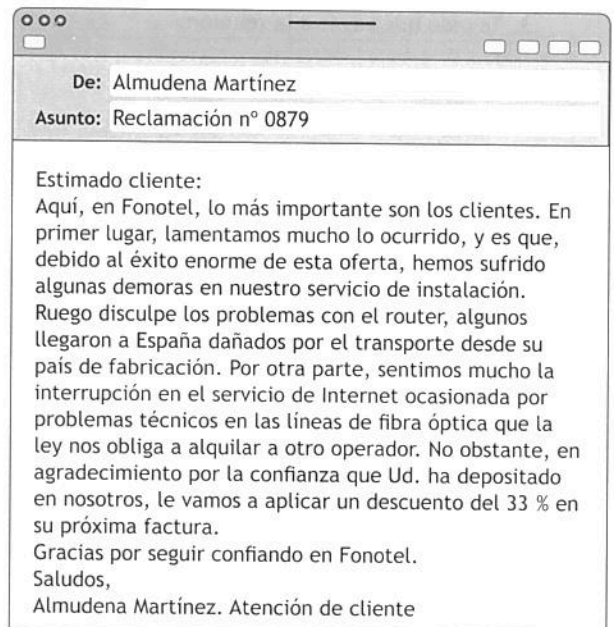
En esta unidad aprenderás recursos para quedar bien en una situación comprometida.

### DESCUBRIMOS EXPRESIONES

- 1 Trabajas en el departamento de Atención al cliente de un proveedor de Internet. Recibes este email de un cliente. ¿Cómo crees que debe reaccionar la empresa?



- 2 Lee la contestación de la compañía. ¿Te parece satisfactoria? Razona tu respuesta.



Se utilizan las expresiones **dar de alta / de baja** (un servicio) cuando iniciamos o cancelamos su uso. También podemos decir **darse de alta / de baja**.

- *Voy a dar de baja el teléfono fijo, ya nunca lo uso.*
- *¿Con qué compañía te has dado de alta?*

FÍJATE

### EMPEZAMOS

- 1 "El cliente siempre tiene la razón". ¿Estás de acuerdo con esta afirmación? Razona tu respuesta.
- 2 ¿Para ti es fácil pedir disculpas? ¿Sueles hacerlo?



### PUNTO LÉXICO

#### Combinaciones frecuentes con el verbo pedir

pedir ayuda ~ pedir perdón ~ pedir un favor ~ pedir un precio por algo ~ pedir (en un restaurante) ~ pedir la documentación ~ pedir la mano ~ pedir algo a alguien

El sustantivo es un **pedido**.

- *Ayer hice el pedido.*

- 1 Escoge algunas para practicarlas. Tu profesor te ayudará con el significado.

### HABLAMOS

- 1 ¿Cuáles son las quejas que tu empresa recibe con más frecuencia? ¿Qué protocolos tenéis establecidos en estos casos?
- 2 ¿Crees que la gente que habla español es más directa pidiendo disculpas que en tu país?



En cartas y correos electrónicos formales es habitual el uso de **Ud.** (la abreviatura de **usted**) o **Uds.** (abreviatura de **ustedes**).

**FÍJATE**

**3** Vuelve a leer el email de respuesta de Fonotel. Marca si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

		V	F
1.	A la empresa le sorprendió la gran demanda de esta oferta.		
2.	La empresa asume la responsabilidad por el problema con el router.		
3.	El problema de la conexión a Internet se debe a otra empresa.		
4.	Su próxima factura será de un importe un 33 % menor.		

**4** Busca en el email expresiones con un significado equivalente a las siguientes.

- Lo siento / Lo sentimos: ..... / ..... (2 expresiones)
- Pero: ..... (1 expresión)
- Cuando una cosa se hace tarde: ..... (1 expresión)
- Causado por: ..... / ..... (2 expresiones)
- Para darte las gracias: ..... (1 expresión)

**LENGUA ÚTIL**

**Responsabilidad, culpa y disculpas**

**Responsabilidad**

- *Asumimos toda la responsabilidad de la situación.*
- *La demora fue ~~la~~ responsabilidad del transportista.*
- *La educación de tus hijos es tu responsabilidad.*

**Responsabilizarse**

- *Alguien debe responsabilizarse ya de este lío.*
- *Vale, me responsabilizo yo del fallo en la comunicación.*

**Disculpa(s)**

- *Os pido disculpas por el error.*
- *Debes pedirles disculpas.*
- *Te debo una disculpa.*

**Culpa**

- *¿Quién tiene la culpa?*
- *La culpa del accidente la tuvo el capitán del barco.*
- *Como director del departamento, asumo la culpa por la falta de comunicación entre nosotros.*

**Culpar**

- *¡No me culpes a mí por los errores de otra gente!*

Es común terminar un email o una carta con **un saludo** o **saludos**. En contextos formales, también se puede usar **atentamente**. Y en situaciones muy formales: **Sin otro particular, le saludo atentamente...**

**FÍJATE**

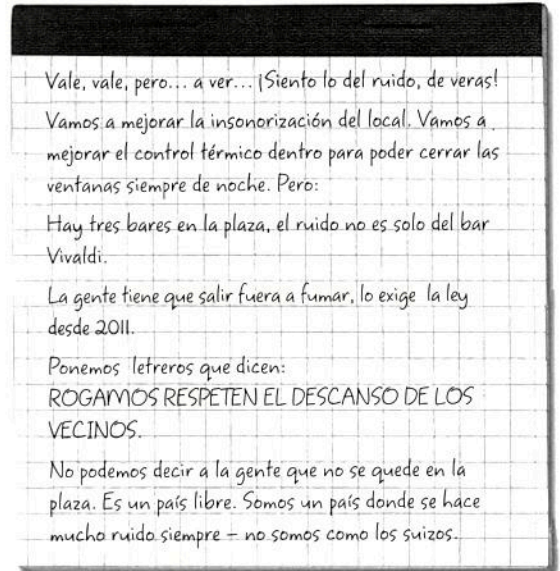
**ESCRIBIMOS**

**1** Esta carta, dirigida al propietario de un bar nocturno, aparece en la prensa local. ¿Ocurre esto en tu país? ¿Qué argumentos se pueden usar como respuesta?

Vivo en la cuarta planta, encima del bar Vivaldi de la Plaza de Pio XII. El ruido es infernal, sobre todo los viernes y sábados. Ahora que la gente no puede fumar en el interior de los locales, muchos salen a la plaza a fumar. El humo entra por el balcón y es casi tan molesto como el ruido de la gente gritando. ¡No se puede dormir ni respirar! ¡La Policía local no hace nada! ¡El Ayuntamiento debería cerrar este tipo de locales ya!

Agustín Novillo

**2** Ayuda al propietario a redactar su respuesta. Primero, lee el borrador que ha hecho.



**3** Responde a una de las quejas que tú o tu empresa hayáis recibido alguna vez.

**RECAPITULAMOS**

Tres palabras nuevas de la unidad:	Tres expresiones útiles de la unidad:
1 .....	1 .....
2 .....	2 .....
3 .....	3 .....
Cosas que recordar:	
.....	
.....	
.....	
.....	

## Cómo dar las gracias

# 12

En esta unidad aprenderás expresiones de cortesía para agradecer un favor o dar las gracias a alguien que te ha tratado bien.

EMAIL

### EMPEZAMOS



- 1 En tu país, si alguien te invita a su casa a comer o a cenar, ¿es normal llamar o enviar un email al día siguiente para dar las gracias?
- 2 ¿Y si es un encuentro profesional y alguien te ha tratado muy bien?
- 3 Cuando has estado de viaje (de placer, por estudios o trabajo), ¿alguna vez alguien te ha ayudado mucho en una situación de dificultad?

### LENGUA ÚTIL

#### Dar las gracias

Al dar las gracias debes tener siempre en cuenta la relación existente entre los hablantes.

##### Coloquial

- ¡Gracias, eres un sol!
- Te debo una, ¿vale?

##### Neutro

- ¡Muchísimas gracias!
- Quiero darte las gracias.
- Quiero agradecerte tu ayuda / tu presencia / tu apoyo.

##### Formal

- (Es) Muy amable de su parte.
- Quiero expresarle mi gratitud.
- Quisiera darle las gracias.

### DESCUBRIMOS EXPRESIONES

- 1 Aquí hay dos emails donde alguien da las gracias, pero los dos están mezclados y las frases, desordenadas. ¿Puedes reconstruir los dos textos?

De: \_\_\_\_\_  
Asunto: ¡Muchas gracias!

Espero que nos veamos el año que viene, Felicita a tu pareja, Simon, de mi parte, cocina muy bien.  
Sonia y tú solucionasteis el malentendido con el hotel de una forma muy profesional.  
Un saludo,  
Solo quería darte las gracias por esa cena tan agradable. Oye, espero que nos veamos pronto.  
¿Qué tal estás?  
Además, la compañía fue muy divertida.  
Además, no sé cómo daros las gracias por la grandísima ayuda que nos prestasteis para superar los problemas por el tema de la huelga de transporte.  
Nos reímos mucho, ¿a que sí?  
¿Cómo tienes la cabeza esta mañana?  
Quiero agradeceros vuestra ayuda durante la feria de Telefonía móvil en Barcelona la semana pasada.  
¿Cómo estás?  
Un beso

### PUNTO LÉXICO

#### El verbo agradecer y sus derivados

##### Dar las gracias o mostrar gratitud

- *Agradezco la atención que has tenido con nosotras.*
- *Le agradezco sus sugerencias.*

##### El sustantivo expresa una muestra de gratitud

- *Queremos expresar nuestro agradecimiento.*
- *En agradecimiento por sus servicios, le dieron un premio honorífico.*

##### El adjetivo define a una persona que aprecia lo que los otros hacen por ella

- *Es una persona muy agradecida y cualquier detalle de tu parte le hará ilusión.*
- *Estoy muy agradecido por todo lo que he aprendido allí, pero he decidido buscar otro trabajo con mejor sueldo.*



En España es muy habitual hacer contactos entre empresas en **ferias de muestras**. ¿Sabes qué es una feria de muestras? Pregunta a tu profesor. Normalmente los españoles y, en general, los latinos prefieren la comunicación directa a la frialdad de un correo electrónico o una llamada telefónica.

FÍJATE

Se dice que alguien **hace la pelota** cuando es demasiado amable en su forma de dar las gracias o sospechamos que solo quiere conseguir algo.

• *No me gusta la gente que le hace la pelota al jefe por un ascenso.*

FÍJATE

- |    |  |
|----|--|
| 1. | De: Emi<br>Asunto: La cena de ayer<br><i>Hola María Rosa, ...</i>  |
| 2. | De: Antonio López Arce (Tecnocom Movil España)<br>Asunto: La Feria en Barcelona<br><i>Hola Montse, ...</i> |

- ¿Qué diferencias de estilo o de tono encuentras entre los dos emails?
- Busca en los emails anteriores expresiones que sirvan para dar las gracias. ¿Cuáles de ellas son más formales? ¿Cuáles usarías cuando te han hecho un gran favor?
- Piensa en gente a quien quieres darle las gracias. Continúa estas frases siguiendo el modelo de las expresiones de la actividad anterior.

- Quiero darte las gracias .....
- Quiero agradeceros .....
- No sé cómo darte las gracias .....

El adjetivo contrario es **desagradecido**

• *Si no le das las gracias, a lo mejor pareces desagradecido.*

### Combinaciones con agradecer y con ayuda

El verbo **agradecer** suele ir acompañado de las siguientes palabras:

calurosamente ~ cordialmente ~ de antemano ~ de todo corazón ~ personalmente ~ públicamente ~ eternamente ~ infinitamente

Además de **agradecer la ayuda**, otras combinaciones verbales frecuentes son:

ofrecer ayuda ~ prestar ayuda ~ denegar ayuda ~ proporcionar ayuda ~ dar ayuda

- ¿Cuál de estas combinaciones con ayuda tiene un significado diferente a las demás? ¿Por qué?



### HABLAMOS

- ¿Para ti ser cortés es importante? ¿Cuándo das las gracias por escrito?
- ¿Te sientes cómodo dando las gracias a alguien? ¿Es más fácil decirlo cara a cara, por teléfono o por escrito? ¿Por qué?

### ESCRIBIMOS

- Acabas de pasar dos semanas en casa de una familia en España. Ahora estás de nuevo en tu país. Escríbeles un email breve de agradecimiento. Menciona varias cosas que hicieron tu estancia agradable. Invítalos a tu país.
- Acabas de asistir a un congreso de tu sector profesional en un país de habla hispana. Tuviste una serie de dificultades pero alguien de la organización te ayudó mucho, incluso te hizo de intérprete. Escríbele un email de agradecimiento y ofrécele ser su anfitrión en tu país.

### RECAPITULAMOS

Tres palabras nuevas de la unidad:

- .....
- .....
- .....

Tres expresiones útiles de la unidad:

- .....
- .....
- .....

Cosas que recordar:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....



1. Elige la opción correcta.

1. ¡Es increíble! Por un error informático casi me incluyen en la lista de \_\_\_\_\_, menos mal que guardo todas las facturas y he podido justificar que había pagado.
- a. morosos  
b. responsables  
c. pagos  
d. importes
2. He hablado con el jefe y me deja salir antes todas las tardes \_\_\_\_\_ hacer cursos de formación para los nuevos empleados un día por semana.
- a. en cambio  
b. por cambio  
c. a cambio de  
d. a cambio

3. Hemos preparado una fiesta en el jardín pero \_\_\_\_\_ parece que mañana va a llover todo el día.
- a. lamento que  
b. por desgracia  
c. por suerte  
d. afortunadamente

4. Este año no podemos ir de vacaciones, \_\_\_\_\_ estamos \_\_\_\_\_.
- a. sin blanca  
b. en blanco  
c. tirados  
d. forrados

5. ¿Alguna vez has hecho \_\_\_\_\_ por Internet?
- a. una pérdida  
b. un recambio  
c. una pérdida  
d. un pedido

6. Quiero \_\_\_\_\_ todo lo que has hecho por nosotros.
- a. lamentarme  
b. agradecerte  
c. dar gracias  
d. las gracias por

## PUNTO LÉXICO

7. Marca la opción que creas conveniente.

1. Te / Le agradezco que venga a la convención.  
2. Ana, gracias por / de ayudarme con la organización del congreso.  
3. Te debo una / alguna, me has sacado de un gran problema.  
4. Queremos expresar nuestro agradecimiento por / a todos los asistentes.  
5. Ha sido muy amable de / en tu parte enviar el ramo de flores, no tenías por qué hacerlo.  
6. Señor Urría, quiero *darte / darle* las gracias. No esperaba este aumento de salario, ha sido gran sorpresa.

4. Elige una de las dos situaciones que te proponemos a continuación y escribe un email de protesta.

1. La compañía aérea Vuelen te ha perdido el equipaje cuando ibas a Roma a pasar una semana de vacaciones. El dinero que te ofrecen es muy inferior al valor de lo que tú llevabas en la maleta.  
2. Has comprado unos zapatos muy caros por Internet. La empresa se ha equivocado y te ha enviado un número demasiado pequeño. Ahora no aceptan un cambio porque aseguran que es el producto que pediste.

5. En las reclamaciones escritas el lenguaje suele ser muy formal. Elige cuál de las dos frases te parece más formal en cada caso. ¿Qué hace que sea más formal?

Pon la factura en el email.  
Adjunte la factura en el email. ✓

1. a. Hay que abonar un importe muy elevado.  
b. Hay que pagar un precio muy alto.
2. a. En mi empresa los pagos se hacen el día 30.  
b. En mi empresa los abonos se realizan el día 30.
3. a. No estoy de acuerdo con el dinero que nos pides por lo que vendes.  
b. Estoy disconforme con las tarifas que nos solicita por sus productos.
4. a. Le ruego que no me rescinda el contrato.  
b. Te pido que no me despidas.

6. Completa las frases con el vocabulario del recuadro.

disculpas ~ responsabilizarse ~ lo siento ~ perdona ~ lamentamos ~ culpa ~ asumo

1. \_\_\_\_\_ toda la responsabilidad por lo sucedido y le prometo que no volveré a pasar.  
2. Le pido \_\_\_\_\_, no era mi intención molestarle.  
3. Alguien debe \_\_\_\_\_ por lo que ha pasado.  
4. Juan, \_\_\_\_\_ por no poder llegar a la reunión, estaba en un atasco.  
5. La \_\_\_\_\_ de esta situación la tienen los políticos.  
6. \_\_\_\_\_ las molestias que la compañía le ha ocasionado al perder su maleta.  
7. \_\_\_\_\_ Eva, no quería molestarle con mi comentario.

09



10



11



6

7



12



08

09


10

11

12



## Leer

1  56 Lee y numera los párrafos del 1 al 8. Después escucha y comprueba.

## JÚZGUELO USTED MISMO

a  Después de escuchar a las dos partes del conflicto, el juez dijo que parecía que estaban hablando de dos hoteles diferentes.

b  Pero, cuando regresaron, lo primero que hicieron fue ir a su agencia de viajes para quejarse.

c  Sin embargo, los responsables del hotel negaron todas las críticas, y en la agencia de viajes les dijeron que fueran a juicio si lo deseaban.

d  En el juicio los responsables del hotel llevaron a varios testigos que dijeron que habían disfrutado mucho durante su estancia en el hotel y pidieron al juez que viera un video para demostrar lo agradable que era.

e  También se quejaron del mal servicio, dijeron que la bañera estaba en muy malas condiciones y que había un olor horrible en el baño. Aseguraron que se parecía más a una cárcel que a un hotel, y pidieron 6000 € de compensación.

f  Al final, el juez decidió que era imposible decir quién estaba diciendo la verdad; así que solo se podía hacer una cosa: ir a ver el hotel por sí mismo.


g  Los señores Blanco iban entusiasmados a pasar sus vacaciones en un hotel de tres estrellas en la playa.

h  Sus vacaciones habían sido una pesadilla. Dijeron que su estancia había resultado desastrosa porque el hotel estaba muy sucio, con cucarachas en los dormitorios y en el restaurante.

2 Lee la historia otra vez y completa las frases con la forma correcta del verbo.

- 1 **Fueron** (Ir) a su agencia de viajes nada más regresar.
- 2 Los testigos aseguraron que \_\_\_\_\_ (disfrutar) mucho en el hotel.
- 3 Las instalaciones de la habitación \_\_\_\_\_ (estar) en muy malas condiciones.
- 4 Los testigos querían que el juez \_\_\_\_\_ (ver) un vídeo del hotel.
- 5 Los señores Blanco \_\_\_\_\_ (quejarse) del mal servicio del hotel.
- 6 Les aconsejaron que \_\_\_\_\_ (ir) a juicio.

## Escuchar

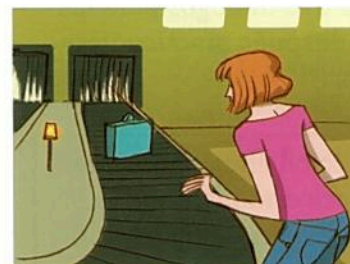
3  57 Escucha a Paloma contando sus experiencias en su viaje a Nueva York y ordena los dibujos según la historia.
















**Hablar y escuchar****Cambiar algo en una tienda**

1  Escucha el diálogo.

**Dependiente:** ¡Hola, buenos días! ¿Puedo ayudarla en algo?

**Clienta:** Sí, buenos días. Mire, mi hijo me regaló estos pendientes por el día de la Madre y me parecen demasiado largos. ¿Podría cambiarlos por otra cosa?

**Dependiente:** Sí, señora, por supuesto. Mire usted y busque algo que le guste y se los cambio sin ningún problema.

**Clienta:** Ya he estado mirando y me gustaría llevarme este pañuelo.

**Dependiente:** Muy bien. ¿Desea algo más?

**Clienta:** Sí, he visto una camisa blanca que me gusta, pero la prefiero de color rosa.

**Dependiente:** Sí, aquí la tiene.

**Clienta:** ¡Ah, sí! Esta me gusta más. ¿Me la puedo probar?



**Dependiente:** ¡Cómo no! El probador está al fondo a la izquierda.

**Dependiente:** ¿Cómo le queda?

**Clienta:** Bien, me gusta mucho cómo me queda. Me la llevo también. ¿Puedo pagar la diferencia con la tarjeta?

**Dependiente:** No hay ningún problema. Deme, por favor, el ticket de los pendientes y así le cobro la diferencia.

**Clienta:** Muchas gracias. Muy amable.

**Comunicación**

- ¿Puedo ayudarla/le en algo?
- ¿Podría cambiarlos por otra cosa?
- Busque algo que le guste y se los cambio sin ningún problema.
- ¿Desea algo más?
- ¿Me la puedo probar?
- ¿Cómo le queda?
- Me queda muy bien.
- Me la llevo también.

2 Lee el diálogo y completa con las palabras del recuadro.

algo • los • estos • me • lo


- (1) \_\_\_ han regalado este CD y ya (2) \_\_\_ tengo. ¿Puedo cambiarlo por otra cosa?
- Sí, por supuesto. Busque (3) \_\_\_ que le guste y se lo cambio sin ningún problema.
- Lo quiero cambiar por (4) \_\_\_ dos libros. ¿Me (5) \_\_\_ envuelve, por favor?

3 Pregunta y responde a tu compañero, como en el ejemplo. Utiliza las ideas del recuadro.

- *Me gusta mucho la chaqueta gris del escaparate. ¿Me la puedo probar? (...)*
- *¿Qué tal le está? / ¿Cómo le queda?*
- *Me queda muy bien pero es demasiado cara. Ya buscaré otra cosa.*

Guantes / pequeños • Bolso / grande  
Zapatillas de deporte / incómodas  
Falda / estrecha • Cinturón / moderno

4 Practica un nuevo diálogo con tu compañero, como en el ejercicio 1. Puedes utilizar alguna de las ideas del ejercicio anterior.

5  Escucha el anuncio radiofónico de las rebajas y contesta a las preguntas.

- 1 ¿Qué están más rebajados, los lavavajillas o las toallas?
- 2 ¿Qué puedes comprar con la oferta de dos por uno?
- 3 ¿Qué puedes comprar a mitad de precio?
- 4 ¿Qué puedes comprar por 25 €?
- 5 ¿Qué descuento tienen los uniformes?



## Escribir

### Una carta de reclamación

1 ¿Has necesitado alguna vez escribir una carta de reclamación? ¿Cuál fue el motivo? Coméntalo con tus compañeros.

2 Lee la carta.

Mensaje nuevo

Destinatarios vistebien@gmail.com

Asunto reclamación

Estimada señora:

Me dirijo a usted para expresarle mi disgusto por el mal trato y el mal servicio que he recibido en su tienda.

El pasado 10 de octubre compré unos pantalones marrones de pana en su tienda, y me atendió Silvia Martínez. Los pantalones eran de mi talla, pero me quedaban largos, así que era necesario acortarlos. La señorita Silvia me tomó las medidas oportunas. Yo pagué los pantalones y quedé en volver a recogerlos tres días más tarde.

Cuando volví a recogerlos, no estaba Silvia, sino otra dependienta, la señorita Joana Moreno. Me probé los pantalones y me quedaban demasiado cortos. En ese momento le pedí que me devolviera el dinero, ya que no iba a llevármelos. Joana me respondió (no muy amablemente) que no era posible la devolución del dinero una vez reformados los pantalones.

Por todo esto me dirijo a usted, primero para quejarme del trato desconsiderado de Joana y, en segundo lugar, para exigirle la devolución del dinero pagado, ya que es obvio que los pantalones no me sirven para nada.

Esperando una solución a mi demanda, se despide atentamente,

Celia Izquierdo

Enviar

3 Ordena las afirmaciones según aparecen en el texto.

- a La señorita Joana no se portó correctamente.
- b La clienta está muy enfadada.
- c Los pantalones no estaban bien arreglados.
- d La señorita Silvia le tomó las medidas para acortarlos.
- e La clienta espera que le devuelvan el dinero de la compra.

## Comunicación

Cuando escribimos cartas de reclamación hay que tener en cuenta varios consejos.

- Utiliza un lenguaje formal y educado, aunque estés muy enfadado.
- Explica claramente cuál es el motivo de la queja.
- Di qué esperas conseguir exactamente.

4 Completa los huecos de este fragmento de una carta de reclamación.

habitación • exijo • en • importe • que  
indemnización • estrellas

En la agencia nos dijeron que nos alojaríamos (1)\_\_\_\_\_ un hotel de cuatro (2)\_\_\_\_\_, pero cuando llegamos al hotel Marina Alta encontramos (3)\_\_\_\_\_ no teníamos en la (4)\_\_\_\_\_ nevera ni aire acondicionado y, además, las ventanas daban al patio de la cocina.

Por esta razón le (5)\_\_\_\_\_ que nos devuelvan el (6)\_\_\_\_\_ del hotel, más una (7)\_\_\_\_\_ por las molestias.

5 Escribe una carta de reclamación a una fábrica de mermelada porque en uno de sus productos has encontrado un insecto.



## CARTA DE RECLAMACIÓN

1. ¿Has pagado alguna vez un producto o un servicio basándote en un anuncio de publicidad que resultó engañoso? Te recomendamos que en ese caso escribas una carta de reclamación al responsable del producto. Tu carta debe seguir las siguientes pautas.

- (1) Expón el motivo de tu queja.
- (2) Organiza tus ideas de forma lógica y utiliza los conectores necesarios.
- (3) Utiliza el último párrafo para indicar lo que esperas de tu reclamación y las consecuencias si ésta no fuera satisfecha.

Muy señor mío:

Le escribo para (1) **quejarme por el servicio recibido en el hotel** que usted dirige el pasado fin de semana.

(2) **En primer lugar**, al llegar el recepcionista me aseguró que no tenía registrada mi reserva, a pesar de que yo había enviado un fax detallado varias semanas antes. (2) **Después**, una vez resuelto este primer problema, cuando subí a mi habitación, encontré que no la habían limpiado adecuadamente, aunque el recepcionista me aseguraba que la acababan de limpiar.

(2) **Además**, cuando bajé a desayunar al día siguiente, me dijeron que era demasiado tarde, aunque eran sólo las nueve y media y en el folleto informativo de la habitación decía que se podía desayunar hasta las diez.

(2) **Finalmente**, cuando pedí la cuenta, cuál fue mi sorpresa al ver que me habían cobrado bebidas del minibar, que yo no había consumido.

(3) **Por lo tanto, si no recibo una respuesta satisfactoria** a esta carta, me veré obligado a presentar una reclamación ante la (3) **Asociación de Consumidores**.

En espera de su respuesta, se despide atentamente.

ALEJANDRO TORRIJOS

### PARA MANIFESTAR EL MOTIVO DE TU CARTA

Le escribo / me dirijo a usted para...

- *quejarme por...*
- *expresar mi malestar por...*
- *llamar su atención sobre...*

### PARA EXPRESAR TUS QUEJAS

- *En primer lugar..., después..., finalmente...*
- *Por si esto fuera poco...*
- *No sólo..., sino que además...*

### PARA DECIR LO QUE ESPERAS

- *Si no..., me veré obligado a...*
- *A no ser que..., no tendré más remedio que...*

2. Has estado de vacaciones con un grupo de amigos en un *camping* de la costa. Y acabasteis muy decepcionados con vuestra estancia. Estas son las cosas que prometía el folleto publicitario y que no se cumplieron. Escribe una carta a la dirección del *camping* quejándote de todos los inconvenientes que tuvisteis.

## CAMPING LA BALLENA FELIZ

- ◆ Está a 50 m de la playa (*falso: a 500*).
- ◆ Tiene supermercado (*sólo bebidas*).
- ◆ Hay duchas de agua caliente (*pagando*).
- ◆ Podrá comer en nuestro restaurante (*sólo bocadillos*).
- ◆ Ofrecemos descuentos para jóvenes (*sólo para menores de 14 años*).

Muy señor mío:

Me dirijo a usted para plantearle varias quejas sobre el *camping* que usted dirige...





## 1. Quéjate de la siguiente situación.

La semana pasada llevaste tu vídeo a arreglar.

CLIENTE: Quisiera saber si merece la pena arreglar ese vídeo.

VENDEDOR: Seguro que sí. Se lo arreglaremos en una semana. Quedará como nuevo. Le durará por lo menos otros diez años. El arreglo no le costará muy caro y no le dará ningún problema de aquí en adelante.

Después de varias semanas de espera, te llamaron para recoger el vídeo. Pagaste mucho más de lo esperado y, al llegar a casa y encenderlo, el vídeo empezó a fallar de nuevo. Inmediatamente llamaste a la tienda para quejarte:

CLIENTE: Usted me dijo que \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 2. Elige la palabra correcta.

1. Puedes pagar con *factura / recibo / tarjeta*.
2. Camarero, ¿puede traerme la *cuenta / cheque / recibo*?
3. Cuando le llevemos el pedido a casa le llevaremos la *tarjeta / factura / cartilla*.
4. ¿Cuánto vas a *ahorrar / ganar / gastar* en este trabajo?
5. Con el *préstamo / cheque / sueldo* que te han concedido te puedes comprar un piso.
6. Estoy pagando la *cuenta / hipoteca / intereses* del piso nuevo.
7. Me ha salido muy barato. Me han hecho un importante *préstamo / factura / descuento*.

## 3. Completa la carta con las palabras del recuadro.

préstamo – crédito – sueldo – hipoteca  
dinero – facturas – cuenta bancaria – descuento  
tarjeta de crédito – interés

# BANKOMODO

Estimado cliente:

Queremos agradecerle la confianza que nos ha demostrado al ingresar su (1) \_\_\_\_\_ mensual en nuestra entidad bancaria.

Por eso ahora le ofrecemos las siguientes ventajas:

- ✓ La (2) \_\_\_\_\_ en la que ingresa su salario tiene una comisión anual de 0 €.
- ✓ Tendrá derecho a un (3) \_\_\_\_\_ igual al valor anual de su salario.
- ✓ Le concedemos una (4) \_\_\_\_\_, con la que podrá pagar (5) \_\_\_\_\_ o retirar (6) \_\_\_\_\_ en nuestra red de cajeros. Además conseguirá un 2% de (7) \_\_\_\_\_ al pagar con ella en muchos establecimientos.
- ✓ Solicite un (8) \_\_\_\_\_ para la compra de un piso a un (9) \_\_\_\_\_ especial y podrá conseguir una (10) \_\_\_\_\_ de hasta el 80% de su precio total.
- ✓ Podrá domiciliar todos sus recibos gratuitamente.

No pierda esta oportunidad. Infórmese en cualquiera de nuestras oficinas.

Reciba un cordial saludo,

M.ª Luisa Ortega  
DIRECTORA DE CLIENTES

Tel. 915 384 999 • Fax 915 384 990

## 4. Escribe el adjetivo derivado de los siguientes verbos.

1. educar: *educativo*
2. desaparecer: \_\_\_\_\_
3. leer: \_\_\_\_\_
4. empobrecer: \_\_\_\_\_
5. descomponer: \_\_\_\_\_
6. ver: \_\_\_\_\_
7. conocer: \_\_\_\_\_
8. sentir: \_\_\_\_\_
9. informar: \_\_\_\_\_
10. comprender: \_\_\_\_\_