

Escribir una queja formal con educación

Inglés 1.º Bachillerato · Lección

Respuesta rápida: Para escribir una queja formal en inglés, empieza con Dear Sir or Madam y explica el motivo con I am writing to complain about.... Describe los hechos, pide la solución con I would be grateful if you could... y termina con I look forward to hearing from you y Yours faithfully. Es una tarea de nivel B1+.

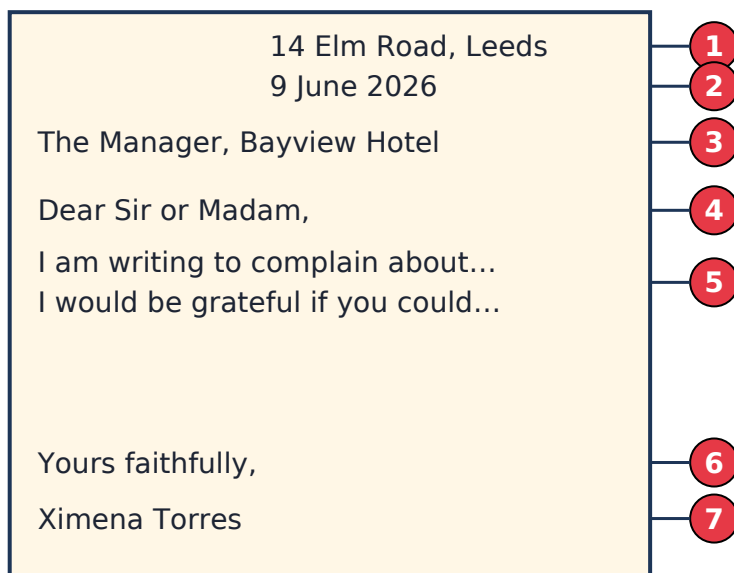
Nivel: 1.º Bachillerato (LOMLOE, RD 243/2022, referencia MCER B1+) · **Referencia oficial:** RD 243/2022 1.º Bachillerato, Nivel de referencia MCER B1+, RD 243/2022 CE2 Producción, RD 243/2022 CE3 Interacción

¿Qué estructura tiene una carta formal de queja?

Carta formal de queja

Es un texto dirigido a una empresa o institución para expresar insatisfacción con un servicio o producto y pedir una solución. En inglés: letter of complaint. Si pides información o un favor, hablamos de letter of request.

En 1.º de Bachillerato (B1+) se espera una carta de 120-180 palabras en cuatro párrafos: motivo de la carta, descripción del problema, solución que pides y cierre.



Partes de una carta formal de queja.

¿Cómo se elige el saludo y la despedida?

Si conoces el nombre	Saludo	Despedida
No (destinatario desconocido)	Dear Sir or Madam,	Yours faithfully,
Sí (por ejemplo, la señora Taylor)	Dear Ms Taylor,	Yours sincerely,
Estilo estadounidense	To whom it may concern:	Sincerely,

¿Cómo se expresa insatisfacción con cortesía?

En una queja formal no se grita: se describen los hechos con precisión y se usa un tono contenido. Estas fórmulas abren la carta y presentan el problema.

Fórmulas útiles

I am writing to complain about the delay. — Escribo para quejarme del retraso.

I was disappointed to find that the screen was cracked. — Me decepcionó descubrir que la pantalla estaba rota.

Unfortunately, nobody answered my calls. — Por desgracia, nadie contestó mis llamadas.

Brusco	Cortés
Give me my money back	I would be grateful if you could refund r
Your service is terrible	I was disappointed with the service
Answer me now	I look forward to hearing from you

Misma queja, dos tonos: brusco y cortés.

¿Cómo se pide una solución?

Peticiones indirectas

I would be grateful if you could + verbo: I would be grateful if you could replace the item. También: I would appreciate it if you would..., Could you please...?. Con would like: I would like you to refund the full amount (verbo + objeto + to + infinitivo).

Cierra con una frase que espere respuesta y fije un plazo razonable: I look forward to hearing from you within ten days.

Error típico

No digas I am writing for complain (es to complain) ni I want that you refund me (es I would like you to refund me). Tras look forward to va gerundio: hearing, no hear. Y actually no significa actualmente (es currently).

Nota cultural

En el Reino Unido la fecha se escribe 14 March 2026; en Estados Unidos, March 14, 2026. El registro británico suele ser aún más indirecto que el estadounidense.

El consejo de Leo

Escribe los hechos con fechas y números (pedido, importe, día del problema). Una carta con datos precisos se toma más en serio que una llena de enfado.

Lo esencial

- Sin nombre: Dear Sir or Madam + Yours faithfully.
- Con nombre: Dear Ms Taylor + Yours sincerely.
- La queja se apoya en hechos y datos, no en emociones.
- Las peticiones usan *would be grateful if you could*.
- Nada de contracciones ni coloquialismos.

Escribir una queja formal con educación: preguntas frecuentes

¿Cuándo uso *Yours faithfully* y cuándo *Yours sincerely*?

Usa *Yours faithfully* si empiezas con *Dear Sir or Madam* y *Yours sincerely* si conoces el nombre, como en *Dear Mr Hughes*. En Estados Unidos se usa *Sincerely* en ambos casos.

¿Puedo usar contracciones en una carta formal?

No. Escribe *I am*, *I would* y *cannot* completos. Las contracciones como *I'm* o *can't* son propias de mensajes informales.

¿Cómo pido un reembolso de forma educada?

Di *I would be grateful if you could refund the full amount* o *I would like to request a refund*. Evita órdenes como *Give me my money back*.

¿Qué diferencia hay entre queja y solicitud?

La queja (*complaint*) denuncia un problema y pide reparación. La solicitud (*request*) pide información, un servicio o un favor. Comparten registro formal y la fórmula *I would be grateful if....*

¿Cuántas palabras tiene una carta formal en el examen?

En B2 First de Cambridge, la carta o correo formal tiene entre 140 y 190 palabras. En clase de 1.º de Bachillerato suele pedirse una carta de 120-180 palabras.