

Quejarse y reclamar con educación en inglés

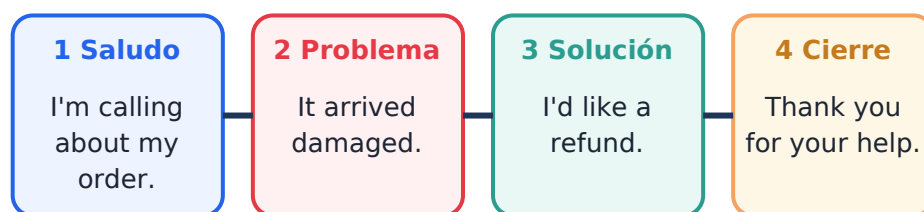
Inglés B1 – Intermedio · Lección

Respuesta rápida: Para quejarte en inglés, di primero el motivo (I'm calling about...), explica el problema con hechos (It arrived damaged) y pide la solución con cortesía (I'd like a refund, please). En un correo, usa un asunto claro, Dear Sir or Madam y Yours faithfully.

Nivel: Inglés B1 (MCER, intermedio) · **Referencia oficial:** MCER B1 (Volumen complementario 2020), MCER B1 Interacción escrita, MCER B1 Interacción oral

¿Cómo empiezo una queja por teléfono en inglés?

Una queja eficaz es breve, educada y concreta. Primero dices por qué llamas, luego explicas el hecho con fechas y, al final, pides la solución que quieres. En B1 no hace falta un vocabulario enorme: basta con ordenar bien la información.



Orden recomendado: cortesía, hechos, petición, gracias

Los cuatro pasos de una llamada de queja.

Paso	Frase	Significado
Motivo	I'm calling about an order I placed on May 3rd.	Llamo por un pedido que hice el 3 de mayo.
Problema	The jacket arrived with a broken zip.	La chaqueta llegó con la cremallera rota.
Petición	I'd like a refund, please.	Quisiera un reembolso, por favor.
Cortesía	Would you mind checking my account?	¿Le importaría revisar mi cuenta?
Cierre	Thank you for your help.	Gracias por su ayuda.

¿Cómo pido un reembolso sin sonar agresivo?

Peticiones corteses

Usa I'd like + sustantivo (I'd like a refund), Could you + infinitivo (Could you send a

replacement?) y Would you mind + -ing (Would you mind looking into it?). Para hechos recientes que siguen afectándote, el presente perfecto: I haven't received my parcel yet. Para una fecha concreta, el pasado simple: I ordered it on Monday.

Evita las órdenes secas como I want my money back now. Es más eficaz una frase firme y amable: I'm afraid this isn't what I expected, so I'd like to return it. — Me temo que no es lo que esperaba, así que quisiera devolverlo.

¿Cómo escribo un correo de reclamación?

Subject: Damaged blender, order 20481

Dear Sir or Madam,

I am writing to complain about... motivo

The blender arrived with a cracked jug. problema

I would appreciate a full refund. petición

I look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

Ximena Ortega

Estructura de un correo formal de queja.

Empieza con un asunto claro, saluda con Dear Sir or Madam si no conoces el nombre y cierra con Yours faithfully en Reino Unido o Sincerely en Estados Unidos. Si conoces el nombre, escribe Dear Ms Rojas y cierra con Yours sincerely.

Errores típicos

- No digas I want that you give me: di I'd like you to give me.
- Complain lleva about: I'm complaining about the delay.
- Receipt es el recibo o ticket; la receta de cocina es recipe.
- Broken es el adjetivo: It arrived broken, no It arrived broke.
- Con una fecha pasada usa el pasado simple: I bought it on Friday, no I have bought it on Friday.

Nota cultural

En el Reino Unido es normal empezar una queja pidiendo disculpas: Sorry to bother you, but.... En Estados Unidos es habitual pedir hablar con un responsable: May I speak to a supervisor? Ambos tonos se esperan educados, aunque el problema sea serio.

¿Qué otras frases útiles hay?

Ejemplos

The item is faulty. — El artículo está defectuoso.

I have attached a copy of the receipt. — Adjunto una copia del recibo.

Could you let me know what you can do? — ¿Podría decirme qué puede hacer?

El consejo de Leo

Anota antes de llamar la fecha, el número de pedido y lo que pides. Cuando tengo esos tres datos en mi cuaderno, la llamada dura la mitad.

Lo esencial

- Orden de una queja: motivo, hechos, petición, agradecimiento.
- I'd like a refund es firme y cortés; I want my money es brusco.
- Complain about es la forma correcta, no complain of.
- Receipt significa recibo y recipe significa receta.
- Fecha concreta: pasado simple; problema que continúa: presente perfecto.

Quejarse y reclamar con educación en inglés: preguntas frecuentes

¿Cómo digo que quiero un reembolso en inglés?

Di I'd like a refund, please o Could I have a refund?. Si el artículo llegó mal, añade el motivo: It arrived damaged. Es más cortés que decir I want my money back.

¿Cuál es la diferencia entre «refund» y «return»?

Refund es el dinero que te devuelven. Return es devolver el producto a la tienda. Normalmente haces un return para recibir un refund.

¿Cómo empiezo un correo de reclamación?

Escribe un asunto concreto y saluda con Dear Sir or Madam si desconoces el nombre. En la primera frase indica el motivo: I am writing to complain about...

¿Qué digo si no me solucionan el problema?

Pide con calma hablar con un responsable: Could I speak to a supervisor? También puedes fijar un plazo: I would appreciate a reply by Friday.

¿Puedo usar «sorry» al quejarme?

Sí, en inglés sirve para suavizar, no para admitir culpa. Sorry to bother you, but my order hasn't arrived suena educado y claro, sobre todo en el Reino Unido.