

Quejarse y reclamar con educación en inglés

Inglés B1 – Intermedio · Solucionario

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

Ejercicio 1 Une el problema con su frase

Relaciona el hecho con el verbo correcto.

1. **c**
2. **a**
3. **e**
4. **d**
5. **b**

Ejercicio 2 Completa la queja

Vocabulario clave de reclamación.

1. **complain**
2. **damaged**
3. **receipt**
4. **faulty**
5. **refund**

Ejercicio 3 Corrige el error típico

Cuidado con want that, complain of, broke, el presente perfecto con fecha pasada y el tiempo con since.

1. **I'd like you to give me a refund.**
2. **I complain about the service.**
3. **The product arrived broken.**
4. **I bought it yesterday.**
5. **I've been waiting for the parcel since Monday.**

Ejercicio 4 Traduce al inglés

Se acepta cualquier variante cortés.

1. **I'm calling about my order.**
2. **I'd like a refund, please.**

3. **The item arrived damaged.**
4. **I have attached a copy of the receipt.**
5. **Thank you for your help.**

Ejercicio 5 Elige la opción correcta

Estructuras fijas de queja.

1. **to complain**
2. **send**
3. **for** (tres días es duración)
4. **checking**
5. **receipt**

Ejercicio 6 Ordena las palabras

Respeto sujeto, verbo y complemento.

1. **I'd like a refund, please.**
2. **It arrived damaged yesterday.**
3. **Would you mind checking my account?**
4. **I'm calling about my order.**
5. **I have not received it yet.**

Ejercicio 7 Lee el recibo

Los datos están en el recibo.

1. **It is €71.50.**
2. **Thirty days.**
3. **The charger.**

Ejercicio 8 Hazlo más cortés

Respuesta modelo; vale cualquier versión cortés.

1. **I'd like a refund, please.**
2. **Could you fix this, please?**
3. **Could I speak to a manager, please?**
4. **Would you mind sending me another one?**
5. **Could you tell me what you can do?**

Comprueba que cada frase tiene please o una fórmula de cortesía.

Ejercicio 9 Traduce al español

Traduce el sentido de cada frase.

1. **Le escribo para quejarme de la calidad del servicio.**
2. **El artículo está defectuoso.**
3. **Le agradecería una respuesta antes del viernes.**
4. **¿Podría hablar con un responsable?**
5. **Me temo que esto no es lo que pedí.**

Ejercicio 10 Ordena la llamada

La llamada sigue saludo, hecho, problema, petición y cierre.

b, e, d, c, a

Ejercicio 11 Lee el correo y decide V o F

La información está en el correo.

1. **V**
2. **F**
3. **V**
4. **F** (quiere un reemplazo o un reembolso)

Ejercicio 12 Formal o informal

El registro depende del saludo y de la despedida.

1. **F**
2. **I**
3. **F**
4. **F**
5. **I**

Ejercicio 13 Lee el chat de atención al cliente

Responde con tus palabras.

1. **Su licuadora dejó de funcionar a los dos días.**
2. **Un reemplazo o un reembolso.**
3. **I'm sorry to hear that.**

Ejercicio 14 Presente perfecto o pasado

Fecha concreta: pasado simple; hecho que continúa: presente perfecto.

1. **ordered**
2. **hasn't arrived**
3. **have called**
4. **broke**
5. **have been waiting**

Ejercicio 15 Mediación: explica en inglés

Modelo: **I bought these shoes on Saturday, but they are too small. I have the receipt and I'd like to exchange them for a bigger size.**

Comprueba: *pasado simple, receipt, exchange y una petición cortés.*

Ejercicio 16 Corrige frases más largas

Después de I would be grateful if... va un pasado; look forward to lleva -ing.

1. **I would be grateful if you could send me a refund.**
2. **Yesterday I called your office and nobody answered.**
3. **The service was very disappointing.**
4. **I look forward to hearing from you.**
5. **Please explain to me what happened.**

Ejercicio 17 Reescribe con las palabras dadas

Cortesía, estilo indirecto y causa.

1. **I would appreciate it if you could send me a refund.**
2. **The agent said he would check my order.**
3. **Could you replace this jacket?**
4. **As I didn't get an answer, I wrote again.**
5. **I'm angry because the parcel didn't arrive.**

Ejercicio 18 Escribe un correo de queja

Modelo: **Dear Sir or Madam, I am writing to complain about the boots I ordered on June 8th. They arrived yesterday with a loose sole. I have attached photos and the receipt. I would appreciate a replacement or a full refund. I look forward to hearing from you. Yours faithfully, Lucía Paredes**

Comprueba: *50-60 palabras, saludo y cierre formales, problema concreto y petición cortés.*

Ejercicio 19 Mediación: aviso de devolución

Modelo: **You can return items within 30 days if you have the original receipt. The product must be unused and in its box. The refund goes to your original payment method in 5 to 7 working days.**

Comprueba: los tres datos (plazo, condiciones, reembolso).

Ejercicio 20 Lee la respuesta de la empresa

Respuestas cortas basadas en el texto.

1. **It had a broken zip.**
2. **By Friday.**
3. **No, she does not.**
4. **A 15% discount code.**