

Reclamar por telefone e e-mail com educação

Inglês B1 · Aula

Resposta rápida: Para reclamar em inglês com eficácia, descreva o problema com fatos (The parcel hasn't arrived), diga o que você quer (I'd like a refund) e mantenha um tom educado (I'm afraid..., Could you...?). Por e-mail, use uma estrutura clara. É o B1 do QECR para interação oral e escrita em serviços.

Nível: Inglês B1 (QECR, intermediário) · **Referência oficial:** QECR B1 (Companion Volume 2020), QECR B1 Interação escrita, QECR B1 Interação oral

Como estruturar uma reclamação?

Seja numa ligação para a operadora, seja num e-mail para um hotel, uma boa reclamação segue quatro passos: dizer quem você é e o motivo, contar os fatos, pedir uma solução e combinar um prazo. Isso mostra firmeza sem ser agressivo.

Complaint e-mail - structure

Subject: Order 4471 - late delivery

I am writing to complain about...

Details: ordered on 3 May, still not here

Request: I would like a refund

I look forward to your reply.

Estrutura de um e-mail de reclamação.

Que frases usar por telefone?

Passo	Frase útil
Abrir	Hello, I'm calling about my order, number 4471.
Descrever	I ordered it on 3 May, but it still hasn't arrived.
Pedir	I'd like a refund, please. / Could you send a replacement?
Fixar prazo	When can I expect it? / Could you confirm by Friday?
Encerrar	Thank you for your help. Could I have your name?

Quais tempos verbais usar?

Regra

- **Present perfect:** problema que ainda existe. The heater hasn't worked since

Monday.

- **Past simple:** fato com data. I called your office on 3 May.
- **Present simple/continuous:** o que acontece agora. The screen is flickering.
- **Pedidos educados:** I would like you to check the bill. — e não I want that you check....



Os três blocos da reclamação.

Exemplos

- I'm afraid the room was not clean when we arrived. — Lamento, mas o quarto não estava limpo quando chegamos.
- I was charged twice for the same dinner. Could you correct the bill?
- The item is faulty. I would like a replacement or a full refund.

Como reagir às respostas do atendente?

Nem sempre a primeira resposta resolve. Prepare frases curtas para insistir sem perder a calma:

- I understand, but this is the second time I have called. — Entendo, mas é a segunda vez que ligo.
- Could you put that in writing, please? — Poderia me enviar isso por escrito?
- Would it be possible to speak to a manager? — Seria possível falar com um gerente?
- I'll wait until Friday. After that, I'll contact my bank. — Espero até sexta; depois falo com meu banco.

Anote o nome do atendente e o horário da ligação. Se precisar escrever depois, esses dados dão força ao seu e-mail: I spoke to Mr. Reid on 5 May at 10 a.m.

Erro típico do brasileiro

O substantivo é complaint, não complain: make a complaint. Evite também I want that you send... (use I would like you to send...) e não traduza “reclamar” por reclaim, que significa recuperar. Cuidado: refund (dinheiro de volta) não é o mesmo que replacement (troca).

A dica do Léo

Escreva dois números ou datas em cada reclamação: o número do pedido e o dia em que ocorreu. Com dados concretos, o atendente consegue resolver mais rápido.

Nota cultural

No Reino Unido, a cortesia pesa muito: I'm afraid there seems to be a problem soa mais natural do que acusar. Em cartas e e-mails formais, Yours faithfully fecha mensagens que começam com Dear Sir or Madam, e Yours sincerely fecha as que começam com um nome. Nos Estados Unidos, Sincerely é suficiente.

O essencial de reclamação em inglês

- Estrutura: motivo, fatos, pedido e prazo.
- Use present perfect para problemas que continuam: It hasn't arrived yet.
- Peça com educação: I'd like..., Could you...?, Would it be possible to...?
- Por e-mail: I am writing to complain about... e I look forward to your reply.
- Substantivo é complaint; verbo é complain: make a complaint.

Reclamar por telefone e e-mail com educação: perguntas frequentes

Como começo uma reclamação por e-mail?

Escreva um assunto claro e abra com I am writing to complain about.... Em seguida, dê datas, números e fatos. Termine com I look forward to your reply.

Qual a diferença entre refund e replacement?

Refund é devolução do dinheiro. Replacement é a troca do produto por outro. Diga qual você quer: I would like a refund ou I would like a replacement.

Como pedir educadamente por telefone?

Use I'd like..., Could you...? ou Would it be possible to...? e acrescente please. Evite o imperativo seco, como Send me the money.

Que tempo uso se o problema continua?

O present perfect: The wi-fi hasn't worked since Tuesday ou I have been waiting for an hour. O past simple fica para fatos com data.

Como recuso uma desculpa fraca sem ser rude?

Diga I understand, but this is the second time e repita o pedido. Mantenha o tom calmo e peça um prazo: Could you confirm by Friday?