



## Cómo quejarse por email

# 09

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

### 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:	
-----	
-----	
-----	
-----	