



# SEMANA 9: UNIDAD 5

## Escribir

### Carta de reclamación

1 ¿Has pagado alguna vez un producto o un servicio basándote en un anuncio de publicidad que resultó engañoso? Te recomendamos que en ese caso escribas una carta de reclamación al responsable del producto. Tu carta debe seguir las siguientes pautas.

- (1) Expón el motivo de tu queja.
- (2) Organiza tus ideas de forma lógica y utiliza los conectores necesarios.
- (3) Utiliza el último párrafo para indicar lo que esperas de tu reclamación y las consecuencias si esta no fuera satisfactoria.

Estimado señor:

Le escribo para (1) **quejarme por el servicio recibido** el pasado fin de semana en el hotel que usted dirige.

(2) **En primer lugar**, al llegar el recepcionista me aseguró que no tenía registrada mi reserva, a pesar de que yo había enviado un formulario detallado varias semanas antes. (2) **Después**, una vez resuelto este primer problema, cuando subí a mi habitación, **encontré** que no la habían limpiado adecuadamente, aunque el recepcionista me aseguraba que la acababan de limpiar.

(2) **Además**, cuando bajé a desayunar al día siguiente, me dijeron que era demasiado tarde, aunque eran solo las nueve y media y en el folleto informativo de la habitación decía que se podía desayunar hasta las diez.

(2) **Finalmente**, cuando pedí la cuenta, cuál fue mi sorpresa al ver que me habían cobrado bebidas del minibar, que yo no había consumido.

(3) **Por lo tanto, si no recibo una respuesta satisfactoria** a esta carta, me veré obligado a presentar una reclamación ante la (3) **Asociación de Consumidores**.

En espera de su respuesta, se despide atentamente.

*Alejandro Torrijos*

## Comunicación

### Para manifestar el motivo de tu carta

Le escribo / me dirijo a usted para...

- quejarme por...
- expresar mi malestar por...
- llamar su atención sobre...

### Para expresar tus quejas

- En primer lugar..., después..., finalmente...
- Por si esto fuera poco...
- No solo..., sino que además...

### Para decir lo que esperas

- Si no..., me veré obligado a...
- A no ser que..., no tendré más remedio que...

2 Has estado de vacaciones con un grupo de amigos en un **camping** de la costa y acabasteis muy decepcionados con vuestra estancia. Estas son las cosas que prometía el folleto publicitario y que no se cumplieron. Escribe una carta a la dirección del **camping** quejándote de todos los inconvenientes que tuvisteis.

## CAMPING

### La Ballena Feliz

- Está a 50 m de la playa (falso: a 500).
- Tiene supermercado (solo bebidas).
- Hay duchas de agua caliente (pagando).
- Podrá comer en nuestro restaurante (solo bocadillos).
- Ofrecemos descuentos para jóvenes (solo para menores de 14 años).

Estimado señor:

Me dirijo a usted para plantearle varias quejas sobre el camping que usted dirige...

## Tarea:

- Carta de reclamación, CE pg. 121 ej. 59, bázate en la situación de la copia extra (el camping la ballena feliz) envíamelo por email

- Ce pg. 121 ej. 60 (deja tu respuesta en comentarios)

- CE unidad 5 ej. 45-46-47-48 + repasa estilo indirecto

<b>Estilo indirecto</b>	<b>Contar / repetir lo que se dice o se ha dicho.</b>	<b>Contar / repetir lo que se dijo.</b>
	<b>Dice / ha dicho que ...</b>	<b>Decía/ dijo que ...</b>
<b>Presente indicativo</b>	= presente de indicativo	imperfecto de indicativo
<b>Perfecto</b>	= perfecto	pluscuamperfecto
<b>Imperfecto indicativo</b>	= imperfecto	imperfecto
<b>Indefinido (pasado simple)</b>	= indefinido	indefinido / pluscuamperfecto
<b>Pluscuamperfecto indicativo</b>	= pluscuamperfecto	pluscuamperfecto
<b>Futuro</b>	= futuro	condicional
<b>Futuro perfecto</b>	= futuro perfecto	condicional compuesto
<b>Condicional</b>	= condicional	condicional
<b>Condicional compuesto</b>	= condicional compuesto	condicional compuesto
<b>imperativo</b>	= presente de subjuntivo	imperfecto de subjuntivo

<b>El cliente:</b>	<b>Contar / repetir lo que se dice o se ha dicho. Dice / ha dicho que ...</b>	<b>Contar / repetir lo que se dijo. dijo que ...</b>
"devuélvame el dinero"		
"arregle las duchas"		
"apague la barbacoa"		
"no hagáis ruido"		
"revise la cuenta"		
"limpie los baños"		
"póngame otra bebida"		
"no me grite"		
"Cámbiame la bici"		

<b>El cliente:</b>	<b>Contar / repetir lo que se dice o se ha dicho.</b> <b>Dice / ha dicho que ...</b>	<b>Contar / repetir lo que se dijo.</b> <b>dijo que ...</b>
"devuélvame el dinero"	Que le devuelva	Que le devolviera
"arregle las duchas"	Que arregle	Que arregalara
"apague la barbacoa"	Que apague	Que apagara
"no hagáis ruido"	Que no hagan	Que no hicieran
"revise la cuenta"	Que revise	Que revisara
"limpie los baños"	Que limpie	Que limpiara
"póngame otra bebida"	Que le ponga	Que le pusiera
"no me grite"	Que no le grite	Que no le gritara
"Cámbiame la bici"	Que le cambie	Que le cambiara

## Libro pg. 103 ej. C

1.

—Por favor, ¿podrían bajar la música? Es que no podemos dormir.

—Sí, sí, perdonen.

2.

—Perdone, es que las duchas no funcionan, casi no cae agua y además está muy fría. No funciona el agua caliente.

—Vale, lo sentimos. En cuanto podamos, lo arreglamos.

—No, no puede ser “en cuanto podamos”, tiene que ser ya, no podemos continuar así.

3.

—Por favor, ¿puede traernos una sangría bien fría?

—Sí, aquí tiene.

—Pero... ¿qué es esto? Esto no es sangría, está caliente y parece agua...

—Pues... no sé... señor, a todo el mundo le gusta mucho, sirvo muchos litros al día.

—¡Y yo he bebido muchos litros a lo largo de mi vida! Pero nada parecido a esta porquería... Lo siento, pero no la quiero, y no pienso pagarla, ¡solo faltaría!

4.

—Perdone, es que creo que se ha equivocado con la cuenta, no puede ser... solo hemos tomado una hamburguesa y una botella de agua... 65 euros me parece un robo, la verdad.

—A ver, déjeme que lo vea... Ay, sí, disculpe, lo siento, era la cuenta de la mesa de al lado. Ahora les traigo su cuenta. Mientras tanto, tómense un café, que invita la casa.

5.

—Buenos días, mire, es que ayer compré este flotador hinchable y resulta que lo llevamos a la playa y, cuando empiezo a hincharlo, nada, que no se hincha, es que está pinchado.

—¿Pinchado? Hombre, cuando usted se lo llevó, estaba perfecto, lo habrá puesto en algún lugar y se habrá pinchado...

—No, no, no es así.

—A ver, déjeme la caja.

—Pero si no me dio caja.

—¡Imposible! Y sin caja no puedo cambiárselo, lo siento muchísimo.

Referimos la conversación al cabo de un rato, o el mismo día, cuando las circunstancias no han cambiado.

Referimos la conversación al día siguiente. No sabemos si las circunstancias han cambiado.

CE pg. 116 ej. 45-46

	El cliente <b>dice</b> / <b>ha dicho</b> ...	El cliente <b>dijo</b> ...
1. "Despiértenme a las 8".	que <i>lo despierte</i> a las 8.	que <i>lo despertara</i> a las 8.
2. "No hay wifi en la 506".	que no <i>hay</i> wifi en la 506.	que no <i>había</i> wifi en la 506.
3. "Hace un momento había una serpiente en mi cabaña".	que hace un momento <i>había</i> una serpiente en <b>su</b> cabaña.	que <b>hacía un momento</b> <i>había</i> una serpiente en <b>su</b> cabaña.
4. "Nosotros no hemos roto el mando de la tele".	que <b>ellos</b> no <i>han roto</i> el mando de la tele.	que <b>ellos</b> no <i>habían roto</i> el mando de la tele.
5. "Dejé mi caravana bien aparcada".	que (él) <i>dejó</i> <b>su</b> caravana bien aparcada.	que (él) <i>había dejado</i> / <i>dejó</i> <b>su</b> caravana bien aparcada.
6. "Nunca habíamos visto un camping igual".	que nunca <i>habían visto</i> un camping igual.	que nunca <i>habían visto</i> un camping igual.
7. "Nunca vamos a volver a este camping".	que nunca <i>van a volver</i> / <i>volverán</i> a <b>este</b> camping.	que nunca <i>iban a volver</i> / <i>volverían</i> a <b>este</b> camping.

47

¿Cuál es la conversación original de cada uno de los enunciados?

1. Me preguntó que si no había wifi.

- a. "Perdone, ¿no hay wifi en mi habitación?"  
b. "Perdone, pero no hay wifi en mi habitación".

2. Me dijo que se quedaba un rato más.

- a. "¿Vas a quedarte un poco más?"  
b. "Voy a quedarme un poco más".

3. Le dije que nos veríamos al día siguiente.

- a. "Te veo mañana".  
b. "Te vi ayer".

4. Le dije que no iba a llamar a la policía.

- a. "No tienes que llamar a la policía".  
b. "No, no llamaré a la policía".

5. Me dijo que él pagaría el café.

- a. "Por favor, paga tú. No tengo bastante para el café".  
b. "No te preocupes. Yo la invito al café".

**Ej. 48:**

1. Me dijo que no había wifi en su habitación
2. Me preguntó si iba a quedarme un rato más
3. Le dije que nos habíamos visto / lo vi el día anterior
4. Le dije que no tenía que llamar a la policía
5. Me pidió que pagara yo porque no tenía bastante para el café

Decir /pedir que

Preguntar si o palabras interrogativas



## Libro pg. 105

### Reglas y ejemplos Quejas y desacuerdo

2

RG / P.191, 193

Observamos los recursos  
y escribimos nuestros  
propios ejemplos.

Una reacción en  
contra de lo que  
expresa la frase  
subordinada

Frase  
subordinada  
en subjuntivo

No me pareció  
bien que...

nos  
cobraran un  
suplemento  
tan alto por  
una cama.

No estaba de  
acuerdo con  
que...

me  
llamaran  
del trabajo  
a cualquier  
hora.

Me quejé de  
que...

los vecinos  
hicieran  
tanto ruido.

Mis ejemplos:

---

49



CE pg. 117

¿A qué situación se refiere cada queja? ¿De qué situación crees que se trata en cada caso?

Situación 1: .....

Situación 2: .....

	1	2
1. No me pareció bien que no nos dejaran tiempo libre para ir solos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. No estaba de acuerdo con que dejaran tan poco tiempo para contestar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Me pareció mal que no pudiéramos salir cuando lo necesitábamos o que no pudiéramos comer allí o llevarnos un café.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Nos quejamos de que no hubiera aire acondicionado en el autobús.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. No nos pareció bien que tardaran tanto en dar los resultados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Nos pareció fatal que la cena fuera tan temprano.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Nos quejamos de que los hoteles estuvieran tan lejos del centro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. No estaba de acuerdo con que restaran las respuestas incorrectas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

50



Compara tus respuestas con las de tu compañero.



**En parejas****Me quejé****A**

¿Hemos tenido algún problema en un servicio público, en un restaurante, en un alojamiento, en un transporte...? Recordamos cómo fue y escribimos un guion buscando el vocabulario que necesitaremos para contarlo.

**B**

Se lo contamos a un compañero. Prestamos especial atención a cómo referimos las conversaciones que se produjeron.

“  
—A mí una vez en un taxi me quisieron cobrar 200 euros por ir del aeropuerto al centro...”

**Entre todos****¿Qué han dicho?****C**

En parejas escribimos el guion de una pequeña conversación (máximo cuatro intervenciones) situada en un servicio público. Luego...

- cada pareja representa la conversación;
- los demás toman notas;
- entre todos referimos lo que han dicho como si lo acabaran de decir o como si lo hubieran dicho el día anterior.

“

— Perdone, este pescado tiene un sabor raro.

— Disculpe, lo siento mucho, señor, no sé qué ha pasado. Pida otra cosa y se la prepararemos inmediatamente.

”



“  
Santi le dijo al camarero que el pescado tenía un sabor raro. El camarero le pidió disculpas. Y le dijo que pidiera otra cosa...  
Que se la prepararían enseguida.”

## TAREAS PARA LA SEMANA 10

---

Prepárate para contar y reaccionar a una anécdota libro pg. 100

---

Repaso de la unidad 5 en Bw (envío por email)