Se plaindre et faire une réclamation — Exercícios

10.º Ano | Francês | 4 páginas

Revisão rápida (antes de resolver)

Formules: Je voudrais me plaindre de... · Le problème, c'est que... · J'ai acheté... mais... · Pourriez-vous me rembourser / me changer... ? · Je vous présente mes excuses. · C'est la deuxième fois que...

Vocabulaire: une plainte · une réclamation · être mécontent(e) · un produit défectueux · la livraison est en retard · la garantie · le remboursement · le service client · le numéro de commande.

Exercícios

1. Associa FR-PT: a) une plainte ___ b) une réclamation ___ c) être mécontent ___ d) le remboursement ___ (1. reclamação 2. insatisfeito 3. reembolso 4. queixa)

2. Complète com o termo adequado: a) le produit est ___ (com defeito) b) la livraison est ___ (atrasada) c) la ___ de garantie (cartão) d) on vous ___ (reembolsar) e) le ___ client (atendimento)

3. Complète as fórmulas: a) Je voudrais ___, s'il vous plaît. (me plaindre du service) b) ___, le problème c'est que... c) J'ai acheté ce produit ___, mais il ne marche pas. d) ___-vous me le changer ?

© 2026 Estudantices

4. Ligue problema ↔ solução: a) Le colis n'est pas arrivé ___ b) Le téléviseur est cassé ___ c) J'ai payé deux fois ___ d) Le service était très lent ___ (1. on vous rembourse 2. on vous échange le produit 3. on vous offre un bon d'achat 4. on accélère la livraison)

5. V/F: a) «Je veux un remboursement !» é uma reclamação polida → ____ b) «Je voudrais me plaindre» está no condicional → ____ c) Na reclamação, citar datas e números ajuda → ____ d) «être mécontent» significa satisfeito → ____

6. Lê: *«— Bonjour, je voudrais me plaindre de ma commande. Elle est arrivée en retard et le verre est cassé. — Je vous présente nos excuses. Quel est votre numéro de commande ? — Le n° 4578. — Nous allons vous envoyer un autre verre aujourd'hui même. — Merci beaucoup ! — C'est normal, bonne journée. »* a) Por que razões se queixa o cliente? ___ b) Que dados deu? ___ c) Que solução propôs o atendimento? ___ d) Que expressão de desculpa usou o atendente? ___

7. Reformula de forma polida (modelo: «Rendez-moi mon argent !» → «Pourriez-vous me rembourser ?»): a) «Changez ce produit !» → ___ b) «Donnez-moi le responsable !» → ___ c) «Expliquez-moi pourquoi !» → ___

© 2026 Estudantices

8. Traduz para FR: a) O produto chegou avariado. → _____ b) Queria apresentar uma queixa. → _____ c) Pode reembolsar-me, por favor? → _____ d) É a segunda vez que isto acontece. → _____ e) A garantia ainda não expirou. → _____

9. Complète a reclamação escrita: «Objet : ___ (réclamation) — commande n° 4578. Madame, Monsieur, je vous ___ (écrire) au sujet de ma commande. Le colis ___ (arriver) avec un jour de retard et un article est ___ (casser). Je vous ___ (prier) de bien vouloir me ___ (rembourser). Veuillez agréer mes salutations distinguées.»

10. Produção escrita (8–10 frases): escreve uma reclamação por email — apresenta a situação (o que comprou, quando), dá os dados (número de encomenda, data), faz o pedido (reembolso ou troca) e despede-te com a fórmula formal.

© 2026 Estudantices

Soluções — Se plaindre et faire une réclamation

1. a) 4 b) 1 c) 2 d) 3

2. a) défectueux b) en retard c) carte d) rembourse / vous rembourse e) service

3. a) me plaindre b) Excusez-moi c) hier d) Pourriez

4. a) 4 b) 2 c) 1 d) 3

5. a) F — soa rude; o polido é «Je voudrais être remboursé» / «Pourriez-vous me rembourser ?» b) V — condicional de *vouloir* c) V d) F — significa insatisfeito

6. a) A entrega atrasou e o copo/chegou partido b) O número de encomenda (n° 4578) c) Enviar outro copo no próprio dia (remplacement) d) «Je vous présente nos excuses»

7. a) Pourriez-vous changer ce produit ? b) Pourriez-vous appeler le responsable ? c) Pourriez-vous m'expliquer pourquoi ?

8. a) Le produit est arrivé défectueux. b) Je voudrais faire une réclamation. c) Pourriez-vous me rembourser, s'il vous plaît ? d) C'est la deuxième fois que ça arrive. e) La garantie n'est pas encore expirée.

9. réclamation / écris / est arrivé / cassé / prie / rembourser

10. (modelo) Objet : réclamation — commande n° 4512. Madame, Monsieur, je vous écris au sujet de ma commande passée le 3 novembre. Le colis est arrivé avec deux jours de retard et le casque est défectueux. J'ai joint la copie de ma facture. Je vous prie de bien vouloir m'envoyer un produit de remplacement. Veuillez agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

© 2026 Estudantices