

Formal Complaint Letter — Exercícios

11.º Ano Inglês 4 páginas 12 exercícios

Revisão rápida — a carta de reclamação

Parte	Fórmula formal
Abertura	Dear Sir or Madam, (nome desconhecido) · Dear Ms Costa, (nome conhecido)
Propósito	I am writing to complain about... · I am writing to express my dissatisfaction with...
Factos	On 12 May, I purchased... · The item was delivered / advertised as...
O problema	Unfortunately,... · To my disappointment,... · The item stopped working after...
Pedido	I would like a full refund / a replacement. · I would be grateful if you could...
Prazo	I would appreciate a reply within fourteen days.
Fecho	Yours faithfully, (nome desconhecido) · Yours sincerely, (nome conhecido)

Léxico do consumidor: refund (reembolso) · warranty / guarantee (garantia) · receipt / proof of purchase (prova de compra) · faulty / defective (com defeito) · replacement (substituto) · misleading advertising (publicidade enganosa) · terms and conditions (condições) · consumer association. ⚠ Em registo formal: sem contrações, sem gíria e sem imperativos diretos — usa *I would like* / *I would be grateful if...*

Exercícios

1. Registo e destinatário: a) carta ao apoio ao cliente, nome desconhecido → abertura: ____ fecho: ____ b) carta à gerente "Ms Costa" → abertura: ____ fecho: ____ c) em qual dos casos podes usar contrações? ____

2. Fórmulas de reclamação: completa: a) I am writing to ____ about a faulty product. b) I am writing to express my ____ with the service. c) I would like to ____ a full refund. d) I would be ____ if you could send a replacement.

3. Léxico do consumidor — liga: a) refund · b) warranty · c) faulty · d) receipt → 1. prova de compra · 2. devolução do dinheiro · 3. garantia · 4. com defeito → a-____ b-____ c-____ d-____

4. Estrutura — ordena (1-6): ____ "Yours faithfully," · ____ "I am writing to complain about..." · ____ "I would appreciate a reply within fourteen days." · ____ "Dear Sir or Madam," · ____ "On 12 May, I purchased a pair of headphones." · ____ "I would like a full refund."

5. Suavizar (tornar formal): a) "This is unacceptable!" → ____ b) "Send me my money back now!" → ____ c) regra: em registo formal usa-se ____ em vez de imperativos diretos.

6. Informal → formal: a) "I'm really angry about it." → ____ b) "Give me a new one." → ____ c) "Cheers," → ____

7. V/F: a) Uma reclamação formal pode começar com "Hi there!" → ____ b) O pedido (reembolso ou troca) deve ser explícito → ____ c) "Yours sincerely" usa-se quando se conhece o nome do destinatário → ____ d) Em registo formal as contrações são adequadas → ____

8. Factos sobre a encomenda (passiva / present perfect): a) The item ____ (deliver) on 12 May. b) The box ____ (damage) during transport. c) I ____ (already / contact) your support team twice. d) The product ____ (advertise) as waterproof, but it is not.

9. Conectores: a) ____ the product was new, it stopped working after three days. b) It was expensive; ____, it broke within a week. c) I returned it ____ it arrived. d) ____ the delay, I am still waiting for a reply.

10. Traduz (registo formal): a) Escrevo para reclamar de um produto com defeito. b) Ficaria grato se pudesse enviar um substituto. c) Gostaria de um reembolso completo.

11. Planificação do texto: destinatário ____ · propósito ____ · problema (facto + dano) ____ · pedido ____ · prazo ____

12. Produção: escreve uma carta de reclamação formal de 100-120 palavras sobre um produto com defeito: abertura, propósito, factos com datas, o problema, o pedido (reembolso ou troca), prazo e fecho formal adequado.

Dica: a reclamação convence por *factos*: data da compra, descrição do defeito e prova (recibo/garantia). Pede uma coisa concreta e dá um prazo — sem pedido claro, a carta não passa de uma queixa.

Soluções — Formal Complaint Letter

1. a) abertura: **Dear Sir or Madam**, · fecho: **Yours faithfully**, b) abertura: **Dear Ms Costa**, · fecho: **Yours sincerely**, c) em nenhum — **nem na carta ao apoio ao cliente nem à gerente**; a carta de reclamação é formal nos dois casos (só um email entre amigos as admite).

2. a) **complain** b) **dissatisfaction** c) **request** (ou: ask for) d) **grateful**.

3. a-2 (reembolso) · b-3 (garantia) · c-4 (com defeito) · d-1 (prova de compra).

4. "Yours faithfully," → 6 · "I am writing to complain..." → 2 · "I would appreciate a reply..." → 5 · "Dear Sir or Madam," → 1 · "On 12 May, I purchased..." → 3 · "I would like a full refund." → 4.

5. a) **"I was extremely disappointed with the product."** (ou: To my disappointment, the item...) b) **"I would like to request a full refund."** c) **modais de cortesia (would / could) e pedidos indiretos**.

6. a) **I am very disappointed with the product.** b) **I would like a replacement.** (ou: I would be grateful if you could send a replacement) c) **Yours faithfully**, (ou Yours sincerely, conforme o nome).

7. a) **F** — usa-se *Dear Sir or Madam*, b) **V** c) **V** d) **F** — em registo formal escreve-se *I am, it is*.

8. a) **was delivered** (passado + data concreta) b) **was damaged** (passado, ação concluída) c) **have already contacted** (present perfect — relevante agora) d) **was advertised** (passado + agente irrelevante).

9. a) **Although** (concessão + oração) b) **however** (ou: on the other hand) c) **as soon as** (ou: when) d) **Despite** (+ nome: the delay).

10. a) **I am writing to complain about a faulty product.** b) **I would be grateful if you could send a replacement.** c) **I would like a full refund.**

11. (exemplo) destinatário: *Dear Sir or Madam*, · propósito: *I am writing to complain about a faulty item.* · problema: *On 12 May, I purchased a pair of headphones. They stopped working after three days.* · pedido: *I would like a full refund.* · prazo: *I would appreciate a reply within fourteen days.*

12. (modelo) *Dear Sir or Madam, I am writing to complain about a pair of headphones that I purchased on 12 May in your online store. The item was delivered on 15 May, but it stopped working after only three days. Although it was advertised as waterproof, it stopped charging after a short walk in the rain. I have already contacted your support team twice, without a reply. I would like a full refund, or a replacement of the same model. I would appreciate a reply within fourteen days. Yours faithfully, Alex Mendes.*

Estrutura: abertura formal → propósito → factos com datas → problema → pedido concreto → prazo → fecho formal.