

B1.4 Enviar y devolver paquetes

- Presentar una reclamación o hacer valer la garantía de un producto
- Pedir información sobre la entrega o el seguimiento de un paquete
- Hacer un pedido en línea, devolver o cambiar un artículo dañado o no deseado



El empleado de correos	<i>(O empregado dos correios)</i>	La recogida a domicilio	<i>(A recolha ao domicilio)</i>
El buzón de correos	<i>(A caixa de correio)</i>	El albarán de entrega	<i>(O alvará de entrega)</i>
El pedido	<i>(A encomenda)</i>	El comprobante de compra	<i>(O comprovante de compra)</i>
El embalaje	<i>(A embalagem)</i>	El artículo defectuoso	<i>(O artigo defeituoso)</i>
El paquete dañado	<i>(O pacote danificado)</i>	El servicio de atención al cliente	<i>(O serviço de atendimento ao cliente)</i>
El envío estándar	<i>(O envio padrão)</i>	La queja	<i>(A reclamação)</i>
El envío exprés	<i>(O envio expresso)</i>	Tener garantía	<i>(Ter garantia)</i>
La tarifa de envío	<i>(A tarifa de envio)</i>	Presentar una reclamación	<i>(Apresentar uma reclamação)</i>
El cargo adicional	<i>(A cobrança adicional)</i>	Hacer una devolución	<i>(Fazer uma devolução)</i>
El número de seguimiento	<i>(O número de rastreamento)</i>	Pedir un reembolso	<i>(Pedir um reembolso)</i>
La fecha estimada de entrega	<i>(A data estimada de entrega)</i>	Hacer un cambio	<i>(Fazer uma troca)</i>
El plazo de entrega	<i>(O prazo de entrega)</i>		

1. Digitalize o código QR para ver o vídeo, ou leia o texto. (QR: Áudio)

Cuando una persona envía un **paquete**, puede ocurrir que se extravié, lo roben o llegue dañado. Si pasa algo así, conviene **presentar una reclamación** primero de forma amistosa a la **empresa de mensajería** y respetar el **plazo** de respuesta. *Es importante que* la queja se haga por escrito si no hay solución rápida. En un **envío certificado**, es posible pedir una compensación económica por la pérdida o los daños.

Quando uma pessoa envia um pacote, pode acontecer que ele se extravie, seja roubado ou chegue danificado. Se acontecer algo assim, convém apresentar uma reclamação primeiro de forma amigável à empresa de mensageria e respeitar o prazo de resposta. É importante que a queixa seja feita por escrito se não houver solução rápida. Em um envio registrado, é possível pedir uma compensação financeira pela perda ou pelos danos.



1. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Pide el reembolso inmediato en la tienda online.
 - b. Cancela el envío y envía otro paquete igual.
 - c. Hace una reclamación formal por escrito.
 - d. Espera tres meses sin hacer nada.

2. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa para responder a la primera reclamación?
- Un mes.
 - Una semana.
 - Dos meses.
 - Seis meses.

1-c 2-c

2. Gramática: Presente do subjuntivo: desejos e valorizações - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."



O presente do subjuntivo é usado com expressões de desejo, vontade e avaliação pessoal, como quiero que, ojalá ou es importante que.

1. O verbo principal (espero, quiero, es importante...) vai no indicativo; o verbo que vem a seguir vai no subjuntivo.

Expressões frequentes	Exemplos
Espero que, quiero que, deseo que	Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. <i>(Espero que o serviço de atendimento ao cliente responda hoje.)</i>
Tengo ganas de	Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega. <i>(Tenho vontade de que confirmem o prazo de entrega.)</i>
Ojalá	Ojalá que el paquete no llegue dañado. <i>(Tomara que o pacote não chegue danificado.)</i>
Te pido que, te ruego que	Te ruego que revises el número de seguimiento. <i>(Peço que verifiques o número de rastreamento.)</i>
Que	Que confirmen la fecha estimada de entrega. <i>(Que confirmem a data estimada de entrega.)</i>
Es importante que, es bueno que	Es importante que guardes el comprobante de compra. <i>(É importante que guardes o comprovante de compra.)</i>

1. Espero que el servicio de atención al cliente me _____ hoy por correo electrónico. *(Espero que o serviço de atendimento ao cliente me responda hoje por e-mail.)*
 a. responde b. respondió c. responder d. responda
2. Te pido que _____ el número de seguimiento antes de cerrar la incidencia. *(Peço que você verifique o número de rastreamento antes de encerrar a ocorrência.)*
 a. revises b. revisar c. revisaste d. revisas

1. responda 2. revises

Rewrite the phrases (QR: IA+)



1. (Espero que) El servicio de atención al cliente responde hoy.

_____ *(Espero que o serviço de atendimento ao cliente responda hoje.)*

2. (Tengo ganas de) Confirman el plazo de entrega esta tarde.

(Tenho vontade de que confirmem o prazo de entrega esta tarde.)

3. (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.

(Tomara que o pacote não chegue danificado.)

1. Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. **2.** Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega esta tarde. **3.** Ojalá que el paquete no llegue dañado.

Corrija o erro

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

É importante que guardes o comprovante de compra.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

Quero que me digan o número de rastreamento.

1. Es importante que guardes el comprobante de compra. **2.** Quiero que me digan el número de seguimiento.

3.Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

- | | |
|------------------------------|---|
| a. el número de seguimiento | 1. Documento; espero que lo guardes para pedir un reembolso o utilizar la garantía. |
| b. presentar una reclamación | 2. Código único; te pido que lo introduzcas para ver dónde está el paquete. |
| c. el comprobante de compra | 3. Acción formal; es importante que expliques el problema y solicites una solución. |

a-2 b-3 c-1



2. Aviso de devolução e reclamações (loja online) (QR: Áudio)

Preencha as lacunas: recogida a domicilio, embalaje, albarán de entrega, servicio de atención al cliente, número de seguimiento, reclamación



Si tu pedido llega incompleto o en mal estado, revisa el (1) _____ y guarda el (2) _____ y el comprobante de compra. Para localizar el envío, consulta el (3) _____ en tu área de cliente: allí verás la fecha estimada de entrega y si hay algún cargo adicional por cambio de dirección.

Para hacer una devolución, solicita la (4) _____ o entrégalo en tu oficina de Correos. Es importante que rellenes el formulario de (5) _____ dentro del plazo indicado. Si el artículo es defectuoso y tiene garantía, la tienda puede ofrecer cambio o reembolso; esperamos que el (6) _____ responda en un máximo de 48 horas laborables.

Se o seu pedido chegar incompleto ou em mau estado, verifique a embalagem e guarde a nota de entrega e o comprovante de compra. Para localizar o envio, consulte o número de rastreamento na sua área de cliente: ali você verá a data estimada de entrega e se há algum custo adicional por mudança de endereço.

Para fazer uma devolução, solicite a coleta em domicílio ou entregue-o na sua agência dos Correios. É importante que você preencha o formulário de reclamação dentro do prazo indicado. Se o artigo estiver defeituoso e tiver garantia, a loja pode oferecer troca ou reembolso; esperamos que o serviço de atendimento ao cliente responda em no máximo 48 horas úteis.

(1) embalaje, (2) albarán de entrega, (3) número de seguimiento, (4) recogida a domicilio, (5) reclamación, (6) servicio de atención al cliente

1. Enumera los pasos que recomienda el texto para reclamar o devolver un producto y explica qué documentos conviene guardar y por qué.

3. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

1. El producto llegó con problemas y la persona decidió devolverlo usando la garantía.
2. La tienda le pidió que llevara el paquete al buzón de correos.
3. La persona prefiere recuperar el dinero en lugar de recibir otro producto.

Verdadeiro Falso

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Escolha a solução correta

1. Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado.

a. *hagas* b. *haga* c. *hace* d. *hizo*

(Quero que o serviço de atendimento ao cliente faça a coleta em domicílio porque o pacote chegou danificado.)

2. Es importante que te _____ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación.

a. *quejaste* b. *quejas* c. *quejes* d. *quejarás*

(É importante que você reclame por escrito e anexe o comprovante de compra para apresentar uma reclamação.)

3. Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso.

a. *hagas* b. *harás* c. *haga* d. *haces*

(Peço que você faça o acompanhamento com o número de rastreamento antes de pedir um reembolso.)

1. *haga* 2. *quejes* 3. *hagas*

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

Reclamación por portátil defectuoso

Cliente (Sofía): *Hola, llamo por un pedido que me llegó ayer: el portátil tiene la pantalla rota. Por fuera el embalaje estaba bien, pero el paquete estaba dañado por dentro.*

(Olá, estou ligando por um pedido que chegou ontem: o portátil está com a tela quebrada. Por fora a embalagem estava bem, mas o pacote estava danificado por dentro.)

Atención al cliente (Álvaro): *Vaya, lo siento mucho. ¿Me puedes confirmar el número de seguimiento y si tienes el comprobante de compra o el albarán de entrega?*

(Nossa, sinto muito. Você pode me confirmar o número de rastreamento e se você tem o comprovante de compra ou a nota de entrega?)

Cliente (Sofía): *Sí, tengo todo. Quiero presentar una reclamación porque el artículo está defectuoso y tiene garantía; preferiría hacer un cambio en vez de un reembolso.*

(Sim, tenho tudo. Quero apresentar uma reclamação porque o artigo está com defeito e tem garantia; eu preferiria fazer uma troca em vez de um reembolso.)



Atención al cliente (Álvaro): *Perfecto, lo gestiono ahora: te programo una recogida a domicilio para mañana y te enviamos otro equipo por envío exprés. Te llegará en 48 horas; la fecha estimada de entrega te la confirmo por correo.*

(Perfeito, vou resolver agora: vou agendar uma coleta em domicílio para amanhã e enviamos outro equipamento por envio expresso. Vai chegar em 48 horas; a data estimada de entrega eu confirmo por e-mail.)

Cliente (Sofía): *Gracias. ¿Hay algún cargo adicional por el envío exprés o lo cubre la garantía?*

(Obrigada. Há alguma taxa adicional pelo envio expresso ou a garantia cobre?)

1. ¿Qué datos le pide Álvaro a Sofía para tramitar la reclamación y por qué son importantes?
-

6. Falar: traduzir e responder (QR: IA+)

Espero que me den una solución lo antes posible. / Quiero que revisen el número de seguimiento y el plazo de entrega. / Le pido que tramiten la devolución con el comprobante de compra.



1. Has comprado algo por internet y la fecha estimada de entrega ya ha pasado: ¿qué datos del número de seguimiento comprobarías y qué dirías al servicio de atención al cliente?
-
2. Recibes un paquete dañado y el artículo no funciona: ¿qué solución pedirías (cambio o reembolso) y qué documentos aportarías para presentar una reclamación?
-

7. Escrita: E-mail (QR: IA+)

Asunto: Incidencia con tu **pedido** #78421

Hola, Laura:

Gracias por contactar con nuestro **servicio de atención al cliente**. Hemos recibido tu mensaje sobre el **paquete dañado** (cafetera). Para tramitar la **devolución** o el **cambio**, necesitamos:

- Foto del embalaje y del artículo
- **Comprobante de compra** o factura
- Confirmar tu dirección para la **recogida a domicilio**

Si prefieres, también podemos ofrecerte un **reembolso** cuando recibamos el paquete. Quedamos a la espera de tu respuesta.

Marta Ríos, Atención al Cliente



Escreva uma resposta apropriada: *Quisiera que me confirmaran si pueden... / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el... / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

Verbos importantes

	Ir (<i>ir</i>)	Quejarse (<i>queixar-se</i>)	Hacer (<i>fazer</i>)
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	vaya	me queje	haga
tú	vayas	te quejes	hagas
él/ella/usted	vaya	se queje	haga
nosotros/nosotras	vayamos	nos quejemos	hagamos
vosotros/vosotras	vayáis	os quejéis	hagáis
ellos/ellas/ustedes	vayan	se quejen	hagan