

Use of English B1: explicar um problema e pedir uma solução

Ficha 3 de 4 · Evidence and clear requests

A REGRA

Para resolver um problema com uma compra, separa quatro partes: identifica a encomenda (order number), descreve apenas o que observaste (The box arrived wet), junta uma prova (I have attached a photo) e pede uma solução concreta (Could you send the correct size?). Return an item é devolver o produto; exchange X for Y pede outro; ask for a refund pede o dinheiro. Uma reclamação clara não atribui intenções sem provas.

Atenção! — o erro mais comum. Não confundas devolver o produto com receber o dinheiro: return the item descreve uma ação; get a refund, um resultado. Para trocar, diz exchange this coat for a smaller one, não exchange with a smaller one.

1 Separa os casos em que se pede dinheiro dos que pedem outro artigo.

I no longer need the coat and would like my money back. · The blue lamp is broken; please send another blue one. · The jacket is too small; could you send a medium? · The parcel never arrived; please return the payment. · The shop charged me twice; I want the extra payment back. · The wrong book arrived; I still want the book I ordered.

money back	different item
.....	
.....	
.....	
.....	

2

A caixa está molhada. Que frase comunica apenas o que sabes?

- ☐ The box arrived wet.
- ☐ The driver deliberately damaged my parcel.
- ☐ The shop never protects parcels.
- ☐ All deliveries from this shop are damaged.

3 Corrige a expressão que não combina com o contexto.

I would like to exchange this coat with a smaller one.

.....

4 Escreve uma só palavra para completar a frase.

Could I exchange this coat a smaller one?

5 Escreve uma só palavra para completar a frase.

The shop asked for proof purchase, so I sent the confirmation email.

6 Escreve uma só palavra para completar a frase.

I contacted the shop email and attached a photograph.

7 Liga cada parte da mensagem à sua função.

describe the problem · identify the purchase · provide evidence · request a solution

My order number is 4182.	
The parcel arrived with a broken lid.	
I have attached a photograph.	
Could you send a new lid, please?	

Use of English B1: explicar um problema e pedir uma solução

Soluções · ficha 3 de 4

Recorta ou dobra esta página antes de entregar a ficha.

- 1 money back: The parcel never arrived; please return the payment., I no longer need the coat and would like my money back., The shop charged me twice; I want the extra payment back. · different item: The jacket is too small; could you send a medium?, The blue lamp is broken; please send another blue one., The wrong book arrived; I still want the book I ordered.
- 2 A caixa está molhada. Que frase comunica apenas o que sabes? → The box arrived wet.
- 3 I would like to exchange this coat with a smaller one. → I would like to exchange this coat for a smaller one.
- 4 Could I exchange this coat for a smaller one?
- 5 The shop asked for proof of purchase, so I sent the confirmation email.
- 6 I contacted the shop by email and attached a photograph.
- 7 My order number is 4182. → identify the purchase · The parcel arrived with a broken lid. → describe the problem · I have attached a photograph. → provide evidence · Could you send a new lid, please? → request a solution