



Comprensión lectora

3.º de ESO

Comprensión lectora: la carta de reclamación

Leer y escribir textos administrativos. Con solucionario razonado.



Nombre y apellidos: _____ Fecha: _____

Documento

HOJA DE RECLAMACIÓN

Destinatario: Servicio de Atención al Cliente. Transportes Comarcales del Jaral, S. A. Avenida de la Estación, 4. 02300 Alcaraz.

Remitente: Lucía Herrera Bustos, con DNI 00.000.000-X, domiciliada a efectos de notificación en Calle del Olmo, 12, 02300 Alcaraz. Teléfono de contacto: 600 00 00 00. Correo electrónico: lherrera@ejemplo.es

Asunto: Reclamación por supresión de servicio no comunicada y solicitud de devolución del importe del billete.

EXPONE:

Primero. Que el día 3 de septiembre de 2026 adquirió, a través de la página web de esa empresa, un billete para la línea Alcaraz-Albacete con salida a las 07:15 h del día 8 de septiembre, por importe de **9,40 €**, con localizador **TCJ-4471-B**. Se adjunta copia del justificante de compra (documento n.º 1).

Segundo. Que el citado día 8 de septiembre se personó en la parada de la Avenida de la Estación a las 07:05 h y el autobús no efectuó la salida. A las 07:40 h, un operario de la empresa comunicó verbalmente que el servicio había sido suprimido por avería del vehículo.

Tercero. Que dicha supresión **no fue comunicada** por ninguno de los medios facilitados en el momento de la compra —correo electrónico ni teléfono—, pese a que la empresa disponía de ambos datos.

Cuarto. Que, como consecuencia de lo anterior, la reclamante hubo de desplazarse en taxi hasta Albacete para asistir a una prueba de acceso convocada a las 09:00 h, con un coste de **62,00 €**, según recibo que se adjunta (documento n.º 2).

Quinto. Que con fecha 9 de septiembre de 2026 presentó consulta a través del formulario web de la empresa, sin haber obtenido respuesta en el plazo de diez días hábiles que la propia empresa anuncia en sus condiciones generales.

SOLICITA:

Primero. La devolución íntegra del importe del billete, **9,40 €**.

Segundo. El resarcimiento de los **62,00 €** abonados en taxi, al tratarse de un gasto derivado directamente de la supresión no comunicada.

Tercero. Que se le informe por escrito de las medidas adoptadas para avisar a los viajeros en futuras supresiones.

En Alcaraz, a 22 de septiembre de 2026.

Fdo.: Lucía Herrera Bustos



Documentos que se acompañan: n.º 1, justificante de compra; n.º 2, recibo de taxi; n.º 3, copia del formulario presentado el 9 de septiembre.

Nivel 1. Lo que dice el texto

1. ¿Qué ocurrió el 8 de septiembre y a qué hora se comunicó?

2. ¿Cuánto dinero reclama en total y por qué dos conceptos?

3. ¿Qué tres documentos se adjuntan?

4. ¿Qué pide en el punto tercero del SOLICITA, que no es dinero?

Nivel 2. Cómo está construido

5. Las partes del escrito. Une cada apartado con su función.

Encabezamiento · EXPONE · SOLICITA · Pie

- ___ Enumera los hechos, uno por párrafo numerado.
- ___ Identifica a quién se dirige y quién escribe.
- ___ Fecha, firma y relación de documentos.
- ___ Enumera lo que se pide, sin argumentar de nuevo.



- 6. Los hechos van numerados —Primero, Segundo...— y cada uno contiene una sola cosa. ¿Por qué se escribe así y no en dos párrafos corridos?**

- 7. Busca en el texto tres rasgos del lenguaje administrativo y copia el ejemplo.**

- a) Fórmula fija: _____
b) Palabra culta donde cabría una corriente: _____
c) Dato objetivo con cifra, hora o referencia: _____

- 8. El escrito no dice «me pareció una vergüenza» ni «es intolerable». ¿Por qué conviene no escribirlo, aunque se piense?**

Nivel 3. Tu interpretación, con argumentos

- 9. ¿Cuál de los cinco hechos del EXPONE es el que sostiene la reclamación del taxi? Explica por qué sin él no se podría pedir ese dinero.**

- 10. Reescribe estas frases en registro administrativo.**

- a) «Compré el billete por internet.» → _____
b) «Nadie me avisó de nada.» → _____
c) «Llevo esperando un montón.» → _____

- 11. Verdadero o falso, según el texto.**

- La empresa respondió al formulario. Verdadero [] Falso []
La reclamante aporta pruebas de los dos gastos. Verdadero [] Falso []
El autobús salió con retraso. Verdadero [] Falso []
Se pide también una medida para el futuro. Verdadero [] Falso []



- 12. Escribe tú. Redacta un EXPONE de tres puntos y un SOLICITA de dos sobre este caso: pediste un libro por internet el 2 de octubre con entrega en cinco días, llegó el 20 y con la cubierta rota; escribiste el 21 y no te han contestado.**

El reto

Coge tu escrito del ejercicio 12 y **quítale todo lo que no sea comprobable.**

- 1. Subraya cada palabra que exprese enfado, opinión o suposición.**

- 2. Bórralas y comprueba si la reclamación se sostiene igual.**

- 3. Cuenta cuántas fechas, cifras y referencias te quedan.**

Un escrito administrativo es fuerte por lo que puede demostrar, no por lo que afirma con energía. Si al quitar los adjetivos se queda vacío, faltan datos, no faltan adjetivos.



Solucionario

Ejercicio 1: el autobús de las **07:15 h** de la línea Alcaraz-Albacete **no salió**; a las **07:40 h** un operario comunicó **verbalmente** que el servicio se había suprimido por avería. Ejercicio 2: **71,40 €** en total: **9,40 €** del billete y **62,00 €** del taxi. Ejercicio 3: el **justificante de compra**, el **recibo del taxi** y la **copia del formulario** presentado el 9 de septiembre. Ejercicio 4: que se le **informe por escrito de las medidas** adoptadas para avisar a los viajeros en futuras supresiones. Ejercicio 5: **EXPONE · Encabezamiento · Pie · SOLICITA**. Ejercicio 6: porque así **cada hecho se puede admitir o rebatir por separado**, se puede citar por su número en la respuesta y queda claro qué se afirma exactamente. En un párrafo corrido los hechos se mezclan con los razonamientos y es más fácil que alguno quede sin contestar. Ejercicio 7: a) «EXPONE», «SOLICITA», «Fdo.», «Se adjunta copia» b) «adquirió» por compró, «se personó» por fue, «hubo de desplazarse» por tuvo que ir, «resarcimiento» por devolución c) «07:15 h», «9,40 €», «localizador TCJ-4471-B», «diez días hábiles». Ejercicio 8: porque **una valoración no se puede probar** y no añade nada a lo que se pide; además, invita a discutir sobre el tono en vez de sobre los hechos. El enfado se transmite mejor con datos y fechas. Ejercicio 9: el **Tercero**: que la supresión no se comunicó pese a tener correo y teléfono. Si la empresa hubiera avisado, la reclamante habría podido buscar otra opción y el taxi no sería un gasto derivado del incumplimiento, sino una decisión suya. Ejercicio 10: respuesta orientativa. a) «Que adquirió el billete a través de la página web de esa empresa» b) «Que la supresión no fue comunicada por ninguno de los medios facilitados» c) «Que, transcurrido el plazo de diez días hábiles, no ha obtenido respuesta». Ejercicio 11: **falso · verdadero · falso**: no salió · **verdadero**. Ejercicio 12: respuesta abierta. Se comprueban: fechas concretas, un hecho por punto, ausencia de valoraciones y un SOLICITA que pida solo lo que los hechos sostienen. El reto: respuesta abierta. Se valora que el alumno detecte que al suprimir las valoraciones el texto no pierde fuerza si hay fechas y cifras detrás.

Hoja de registro

Esta hoja es para el docente. Marca C en lo conseguido, EP en lo que va con ayuda y NC en lo que aún no aparece.

1. Localiza datos en un texto administrativo. C [] EP [] NC []
2. Reconoce encabezamiento, EXPONE, SOLICITA y pie. C [] EP [] NC []
3. Identifica rasgos del lenguaje administrativo. C [] EP [] NC []
4. Relaciona un hecho con lo que se solicita. C [] EP [] NC []
5. Cambia de registro coloquial a formal. C [] EP [] NC []
6. Redacta una reclamación con la estructura correcta. C [] EP [] NC []

Cómo leer el conjunto

El 9 es el ejercicio que decide si se ha entendido el género: en un escrito administrativo cada cosa que se pide tiene que apoyarse en un hecho ya expuesto. Pedir algo que no está sostenido es el error más común.

El 10 vale por media ficha de expresión escrita. El registro formal no se aprende con definiciones: se aprende traduciendo frases propias.

El 12 y el reto se corrigen juntos. Un escrito que sobrevive a que le quiten los adjetivos está bien construido; uno que se desinfla estaba hecho de indignación.