

DELFL A2-B1 Production Ecrite: Letter of complaint in french about a faulty product

In the **Production Écrite** section of your **DELFL A2** or **DELFL B1 exam**, you may be asked to write a **letter of complaint** about a defective product or poor service. This is a very common real-life task: it tests your ability to communicate clearly, describe a problem, and request a solution politely.

This guide shows you **how to write a letter of complaint about a faulty product**, with useful vocabulary, structure, and example sentences.

This guide is useful for any French exam following the CEFR scale: **DELFL**, **TCF**, **TEF**, etc.

You may also like:

- [\(1\) Guide to writing a post card in french about your vacation](#)
- [\(2\) Guide to filling out a form in French](#)
- [\(3\) Guide to writing a letter accepting an invitation in french](#)

What You Need for Success

To write a good complaint letter at A2–B1 level, you must know:

Vocabulary related to products and services

How to describe a problem or defect

How to request a result (refund, exchange, replacement)

How to remain polite and formal

Remember: The examiner doesn't expect perfect grammar. They expect **clear communication**, correct tone, and logical structure.

How to Plan Your Letter of Complaint (Step by Step)

Here are key elements you should include when organizing your letter. You may not use all of them, depending on the required word count, but this structure works for exam success:

1. Your address (sender)

Top-left corner.

2. The address of the company (receiver)

Below, on the right.

3. Place and date

Example:

Paris, le 12 juin 2024

4. Object of the letter (Sujet / Objet)

A brief line explaining why you are writing.

Objet : Réclamation concernant un produit défectueux

(Subject: Complaint about a defective product)

5. Greeting formula

Formal and polite.

- **Madame, Monsieur,**
- **À l'attention du service client,**

6. Context

Explain:

- what you ordered
- when you placed the order
- where you bought it

7. Description of the product

Brand, model, reference number, color, etc.

8. Explain the problem clearly

- What is wrong?
- When did you discover it?
- What are the consequences?

9. What solution do you want?

Refund?

Exchange?

Replacement?

Be polite but firm.

10. Closing formula

- **Je vous remercie par avance.**
- **Dans l'attente de votre réponse...**

11. Signature

Full name

Sample Situation (Typical DELF Prompt)

Vous avez réceptionné une commande faite par un livreur autre que La Poste et constatez que les marchandises sont endommagées alors que le colis semblait intact. Vous envoyez une lettre de réclamation à la société auprès de laquelle vous avez passé commande afin de trouver réparation.



Sample Letter of Complaint (A2–B1)

(word count approx. 110–130 words — adequate for DELF A2/B1)

[Votre adresse]

12 Rue Victor Hugo
75011 Paris

[Adresse de l'entreprise]

Service client – Boutique Électronique
42 Avenue de Lyon
69007 Lyon

Paris, le 15 mars 2024

Objet : Réclamation – Produit endommagé

Madame, Monsieur,

Je vous écris concernant ma commande numéro 4572, passée le 3 mars sur votre site internet. J'ai reçu le colis le 10 mars par un livreur privé. Le paquet semblait intact, mais en ouvrant la boîte, j'ai constaté que l'appareil était abîmé et ne fonctionne pas.

Je souhaiterais donc un échange du produit ou un remboursement complet. Vous trouverez ci-joint une photo du dommage.

Je vous remercie par avance et j'attends votre réponse.

Cordialement,
[Votre nom]

Sample Letter of Complaint Frame (A2–B1)

Nom et prénom

Adresse

Ville Nom du vendeur (de la société)

Adresse

Ville A ... (lieu), le .../.../... Objet : réclamation pour livraison d'une marchandise endommagée

Référence : (n° de la commande...) Je vous ai passé commande le _____ **[Indicate when you made the purchase]** de _____ **[Indicate what you bought]** au prix de ... euros. Je reçois _____ **[say when you got it]** la livraison de ma commande.

Livraison étant effectuée par _____ **[say how was the product delivered]**. Je n'ai alors rien remarqué d'anormal sur l'aspect extérieur du colis qui semblait intact. Toutefois, une fois ouvert, j'ai constaté que la marchandise était endommagée car _____ **[give the details on what is the problem with the product]**. En tout état de cause, les biens que je vous ai achetés étant inutilisables, je vous demande de bien

vouloir procéder à un échange afin de respecter les termes du contrat de vente que nous avons conclu pour cette transaction. Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, / Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées. Signature PJ : copie du bon de commande n° ... en date du ...

Lexical Bank (A2–B1)

Starter sentences + Useful phrases + English translation

Introducing the problem

French phrase	English translation
Je vous écris concernant...	I am writing to you regarding...
Je souhaite faire une réclamation.	I would like to make a complaint.
Suite à ma commande...	Following my order...
Je viens de recevoir...	I have just received...
Malheureusement...	Unfortunately...
Je suis déçu(e) car...	I am disappointed because...

Describing the product

French phrase	English translation
J'ai acheté...	I bought...
J'ai commandé...	I ordered...
Le produit / l'article / la commande	The product / item / order
La référence / le modèle	Reference / model
La couleur / la taille	Color / size
L'appareil / la machine	The device / the machine

Explaining what is wrong

French phrase	English translation
Le produit est cassé.	The product is broken.
L'appareil ne fonctionne pas.	The device does not work.

French phrase	English translation
Il manque des pièces.	Parts are missing.
Le colis était endommagé.	The package was damaged.
Le service était très mauvais.	The service was very bad.
Ce n'est pas conforme à la description.	This does not match the description.

Asking for a solution (polite & firm)

French phrase	English translation
Je voudrais un remboursement.	I would like a refund.
Je souhaite échanger le produit.	I would like to exchange the product.
Je demande un remplacement.	I request a replacement.
Merci de me renvoyer...	Please send me back...

French phrase	English translation
Je vous prie de...	I kindly ask you to...

Closing the letter politely

French phrase	English translation
Je vous remercie par avance.	Thank you in advance.
Dans l'attente de votre réponse...	I look forward to your reply.
Je reste à votre disposition.	I remain at your disposal.
Cordialement,	Kind regards,
Veuillez agréer, Madame, Monsieur...	Please accept, Madam, Sir... (formal ending)