

## B1.6.1 Diálogo: ¡Esto es injusto!

### B1.6.1 Dialoog: Dit is oneerlijk!

🔊 <https://spaans.colanguage.nl/dialogen/esto-es-injusto>

*Pedro llamó al servicio de atención al cliente para quejarse de un cargo indebido en su suscripción de televisión. ¿Resolverán el problema o será solo una queja más?*

**Pedro:** Buenos días. Llamo porque quiero poner una **queja** sobre mi suscripción anual de TV.

**Empleada:** Buenos días señor. ¿Puede decirme la razón de su **descontento**?

**Pedro:** Me cobraron más de lo acordado y esto me causa mucho **malestar**.

**Empleada:** ¿Ha pensado en usar una **hoja de reclamación**?

**Pedro:** Todavía no. Pero tal vez es posible que se resuelva el problema sin **protestar**.

**Empleada:** Entiendo su **instatisfacción** pero tal vez solamente haya un error en el sistema. Voy a revisar su cuenta.

**Pedro:** Espero que no sea una excusa para evitar la **protesta**.

**Empleada:** Es importante para nosotros que solucionemos las **críticas** legítimas de nuestros clientes.

**Pedro:** Pues lo digo claro: si no corrigen el error voy a **quejarme** públicamente.

**Empleada:** Lo entiendo. Haremos todo lo posible para que no se lleve un **disgusto**.

---

*Pedro belt de klantenservice om te klagen over een onrechtmatige kostenpost op zijn tv-abonnement. Zullen ze het probleem oplossen of zal het slechts een klacht meer zijn?*

**Pedro:** Goedemorgen. Ik bel omdat ik een **klacht** wil indienen over mijn jaarlijkse tv-abonnement.

**Empleada:** Goedemorgen meneer. Kunt u me vertellen wat de reden voor uw **ontevredenheid** is?

**Pedro:** Ze hebben me meer in rekening gebracht dan afgesproken en dit veroorzaakt veel **ongemak** voor mij.

**Empleada:** Heeft u erover nagedacht om een **klachtenformulier** te gebruiken?

**Pedro:** Nog niet. Maar misschien is het mogelijk dat het probleem wordt opgelost zonder te **protesteren**.

**Empleada:** Ik begrijp uw **ontevredenheid** maar misschien is er slechts een fout in het systeem. Ik ga uw account nakijken.

**Pedro:** Ik hoop dat het geen excuus is om de **protest** te vermijden.

**Empleada:** Het is belangrijk voor ons dat we de legitieme **kritieken** van onze klanten oplossen.

**Pedro:** Ik zeg het duidelijk: als ze de fout niet corrigeren, ga ik **klagen** in het openbaar.

**Empleada:** Ik begrijp het. We zullen ons best doen om ervoor te zorgen dat u geen **teleurstelling** ervaart.

# B1.6.1 ¡Esto es injusto!

## B1.6.1 Dit is oneerlijk!

<https://spaans.colanguage.nl/dialogen/esto-es-injusto>



### Ejercicio 1:

### Preguntas de debate

**Instrucción:** Debatir las preguntas después de escuchar el audio o leer el texto.

1. ¿Por qué está Pedro llamando al servicio al cliente?
2. ¿Qué propone la empleada como posible solución al problema?
3. ¿Qué dice Pedro que hará si no corrigen el error?
4. ¿Crees que es justo que los clientes tengan que protestar para resolver errores de las empresas?
5. ¿Cómo tratan las empresas las críticas en tu país? ¿Son efectivas?

# B1.6.1 ¡Esto es injusto!

## B1.6.1 Dit is oneerlijk!

<https://spaans.colanguage.nl/dialogen/esto-es-injusto>



### Ejercicio 2:

**Instrucción:** Vul het juiste woord in.

*protestar, hoja de reclamación, críticas, disgusto, malestar*

1. Lo entiendo. Haremos todo lo posible para que no se lleve un .....
2. Es importante para nosotros que solucionemos las ..... legítimas de nuestros clientes.
3. Me cobraron más de lo acordado y esto me causa mucho .....
4. Todavía no. Pero tal vez es posible que se resuelva el problema sin .....
5. ¿Ha pensado en usar una.....?

**Oplossingen:**

1. disgusto 2. críticas 3. malestar 4. protestar 5. hoja de reclamación

## B1.6.1 ¡Esto es injusto!

### B1.6.1 Dit is oneerlijk!

<https://spaans.colanguage.nl/dialogen/esto-es-injusto>



#### Ejercicio 3:

#### Ordena el texto

**Instrucción:** Numera las oraciones en el orden correcto y léelas en voz alta.

... Buenos días señor. ¿Puede decirme la razón de su descontento?

... Espero que no sea una excusa para evitar la protesta.

... Me cobraron más de lo acordado y esto me causa mucho malestar.

... Todavía no. Pero tal vez es posible que se resuelva el problema sin protestar.

... ¿Ha pensado en usar una hoja de reclamación?

1 Buenos días. Llamo porque quiero poner una queja sobre mi suscripción anual de TV.

10 Lo entiendo. Haremos todo lo posible para que no se lleve un disgusto.

... Entiendo su insatisfacción pero tal vez solamente haya un error en el sistema. Voy a revisar su cuenta.

... Pues lo digo claro: si no corrigen el error voy a quejarme públicamente.

... Es importante para nosotros que solucionemos las críticas legítimas de nuestros clientes.

**Opciones:**

2, 7, 3, 5, 4, 1, 10, 6, 9, 8