

B1.6.1 Diálogo: ¡Esto es injusto!

B1.6.1 Dialogue: This is unfair!

🔊 <https://spanish.colanguage.com/dialogues/esto-es-injusto>

Pedro llama al servicio de atención al cliente para quejarse de un cargo injusto en su suscripción de televisión. ¿Resolverán el problema o será solo otra queja?

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 calls customer service to complain about an unfair charge on his TV subscription. Will they resolve the issue or will it just be another complaint?

Pedro: Good morning. I'm calling because I want to make a **complaint** about my annual TV subscription.

Empleada: Good morning sir. Can you tell me the reason for your **discontent**?

Pedro: I was charged more than agreed, and this causes me a lot of **discomfort**.

Empleada: Have you considered using a **complaints form**?

Pedro: Not yet. But maybe it's possible to resolve the problem without **protesting**.

Empleada: I understand your **instatisfacción** but maybe there is just an error in the system. I will check your account.

Pedro: I hope it is not an excuse to avoid the **protest**.

Empleada: It is important for us that we address our customers' legitimate **criticisms**.

Pedro: Well, I'm saying it clearly: if they do not correct the error, I will **complain** publicly.

Empleada: I understand. We will do everything possible so that you do not have a **disappointment**.

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 This is unfair!

<https://spanish.colanguage.com/dialogues/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 This is unfair!

<https://spanish.colanguage.com/dialogues/esto-es-injusto>



Ejercicio 2:

Instrucción: Fill in the correct word.

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.....?

Solutions:

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

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 This is unfair!

<https://spanish.colanguage.com/dialogues/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.

Solutions:

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