

B1.6.1 Diálogo: ¡Esto es injusto!

B1.6.1 Dialog: Das ist unfair!

🔊 <https://spanischlernen.colanguage.de/dialogue/esto-es-injusto>

Pedro llama al servicio de atención al cliente para quejarse de un cargo indebido en su suscripción de televisión. ¿Se resolverá el problema o será solo otra 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 ruft den Kundendienst an, um sich über eine ungerechtfertigte Abbuchung in seinem TV-Abo zu beschweren. Wird das Problem gelöst oder wird es nur eine weitere Beschwerde?

Pedro: Guten Morgen. Ich rufe an, weil ich eine **Beschwerde** über mein jährliches TV-Abonnement einreichen möchte.

Empleada: Guten Morgen, Herr. Können Sie mir den Grund für Ihr **Missfallen** nennen?

Pedro: Man hat mir mehr berechnet, als vereinbart, und das verursacht bei mir viel **Unwohlsein**.

Empleada: Haben Sie daran gedacht, ein **Beschwerdeformular** zu verwenden?

Pedro: Noch nicht. Aber vielleicht lässt sich das Problem lösen, ohne **protestieren** zu müssen.

Empleada: Ich verstehe Ihre **Unzufriedenheit**, aber vielleicht gibt es nur einen Fehler im System. Ich werde Ihr Konto überprüfen.

Pedro: Ich hoffe, es ist keine Ausrede, um die **Protest** zu vermeiden.

Empleada: Es ist wichtig für uns, dass wir die legitimen **Kritiken** unserer Kunden lösen.

Pedro: Also, ich sage es klar: Wenn sie den Fehler nicht korrigieren, werde ich mich **beschweren**.

Empleada: Ich verstehe. Wir werden unser Bestes tun, damit Sie keinen **Ärger** haben.

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 Das ist unfair!

<https://spanischlernen.colanguage.de/dialoge/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 Das ist unfair!

<https://spanischlernen.colanguage.de/dialogue/esto-es-injusto>



Ejercicio 2:

Instrucción: Füllen Sie das richtige Wort ein.

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.....?

Lösungen:

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

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 Das ist unfair!

<https://spanischlernen.colanguage.de/dialoge/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.

Lösungen:

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