

## B1.6.1 Diálogo: ¡Esto es injusto!

Pedro llama al servicio al cliente para quejarse de un cobro injusto en su suscripción de TV. ¿Resolverán el problema o solo será una queja más?

<https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto>

- Escucha el diálogo o lee el texto en parejas.
- Discutid los ejercicios y estudiad el vocabulario.
- Interpretad una situación similar en parejas o en grupo.

🕒 Tiempo recomendado: 15 min.

## B1.6.1 ¡Esto es injusto!

Escuchad el audio o leed el texto en parejas antes de resolver los ejercicios.

🔊 <https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto>

**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**.

# B1.6.1 ¡Esto es injusto!

[✍ https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto](https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto)

## **Ejercicio 1:** Preguntas de debate

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!

[✍ https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto](https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto)

## **Ejercicio 2:**

*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.....?

# B1.6.1 ¡Esto es injusto!

 <https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto>

## **Ejercicio 3:** Ordena el texto

- ... 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.