

B1.6.1 Diálogo: ¡Esto es injusto!

B1.6.1 Dialogue : C'est injuste !

🔊 <https://espanol.colangue.fr/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 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 appelle le service client pour se plaindre d'un prélèvement injuste sur son abonnement TV. Résoudront-ils le problème ou sera-ce juste une plainte de plus ?

Pedro: Bonjour. J'appelle parce que je veux déposer une **réclamation** concernant mon abonnement annuel à la TV.

Empleada: Bonjour monsieur. Pouvez-vous me dire la raison de votre **mécontentement** ?

Pedro: On m'a facturé plus que prévu et cela me cause beaucoup de **malaise**.

Empleada: Avez-vous pensé à utiliser une **feuille de réclamation** ?

Pedro: Pas encore. Mais peut-être est-il possible de résoudre le problème sans **protester**.

Empleada: Je comprends votre **insatisfaction**, mais peut-être qu'il y a seulement une erreur dans le système. Je vais vérifier votre compte.

Pedro: J'espère que ce ne soit pas une excuse pour éviter la **protestation**.

Empleada: Il est important pour nous de résoudre les **critiques** légitimes de nos clients.

Pedro: Alors je le dis clairement : si l'erreur n'est pas corrigée, je vais **me plaindre** publiquement.

Empleada: Je comprends. Nous ferons tout notre possible pour que vous ne soyez pas **déçu**.

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 C'est injuste !

<https://espagnol.colangue.fr/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 C'est injuste !

<https://espanol.colangue.fr/dialogues/esto-es-injusto>



Ejercicio 2:

Instrucción: Remplissez le mot correct.

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 C'est injuste !

<https://espagnol.colangue.fr/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