

B1.6.1 Diálogo: ¡Esto es injusto!

B1.6.1 Dialog: To jest niesprawiedliwe!

🔊 <https://hiszpanski.colanguage.pl/dialogi/esto-es-injusto>

Pedro llama al departamento de atención al cliente para presentar una queja sobre un cargo indebido en su suscripción de televisión. ¿Se resolverá 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 dzwoni do działu obsługi klienta, aby złożyć skargę na niesłuszną opłatę za swoją subskrypcję telewizyjną. Czy problem zostanie rozwiązany, czy będzie to tylko kolejna skarga?

Pedro: Dzień dobry. Dzwonię, ponieważ chcę zgłosić **reklamację** dotyczącą mojej rocznej subskrypcji TV.

Empleada: Dzień dobry, proszę pana. Czy może mi pan powiedzieć, co jest powodem pańskiego **niezadowolenia**?

Pedro: Policzono mi więcej niż ustalono i to powoduje u mnie duży **dyskomfort**.

Empleada: Czy zastanawiał(a) się Pani/Pan nad użyciem **formularza reklamacyjnego**?

Pedro: Jeszcze nie. Ale być może problem da się rozwiązać bez **protestowania**.

Empleada: Rozumiem Pańską **niezadowolenie**, ale może to jest tylko błąd w systemie. Sprawdzę Pańskie konto.

Pedro: Mam nadzieję, że nie będzie to wymówką do unikania **protestu**.

Empleada: Ważne jest dla nas, abyśmy rozwiązali **krytykę** naszych klientów.

Pedro: Powiem to jasno: jeśli nie poprawią błędu, będę **skarżyć się** publicznie.

Empleada: Rozumiem to. Zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby nie doznał Pan **rozzarowania**.

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 To jest niesprawiedliwe!

<https://hiszpanski.colanguage.pl/dialogi/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 To jest niesprawiedliwe!

<https://hiszpanski.colanguage.pl/dialogi/esto-es-injusto>



Ejercicio 2:

Instrucción: Wstaw poprawne słowo.

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.....?

Rozwiązania:

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

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 To jest niesprawiedliwe!

<https://hiszpanski.colanguage.pl/dialogi/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.

Rozwiązania:

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