



**8**

**hai que ter  
moito ollo!**



**XUNTA DE GALICIA**

PRESIDENCIA

Secretaría Xeral de Política Lingüística



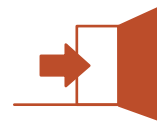
## Objetivos

Objetivos desta unidade:

- ❖ Como solicitar información sobre servizos
- ❖ Como protestar e reclamar por un servizo
- ❖ Como presentar unha queixa ou unha reclamación

Coñecemento do código

- Os pronomes persoais átonos
- ❖ Léxico de establecementos, produtos e servizos
- ❖ A telefonía
- ❖ A vivenda
- ❖ Acentuación (repaso)



## Actividade introdutoria

### Problemas coa tecnoloxía

Escoita a audición e contesta as preguntas.

Por que chama o cliente?

Está o produto en garantía?

Que debe facer o cliente co produto?

Como avisarán o cliente e cando?



Tiveches ti que reclamar por algún produto?

Cóntallo ao teu compañeiro e despois intentade representar unha reclamación telefónica ante a clase.



## Gramática e léxico

### Prácticas guiadas

1. Le o seguinte texto co teu compañeiro. Podedes representar xuntos este diálogo.

No texto aparecen varios pronomes átonos de terceira persoa e combinacións deles. Marcádeos.

- Onte tiven que chamar a Atención ao Cliente.
- E logo que che pasou?
- O MP3 xa non funciona, compréillelo aos rapaces da tenda da esquina hai un par de meses, dixéronme que era dunha boa marca e vendéronmo a bo prezo, pero agora vou devolvérllelo.
- E non terá amaño?
- En Atención ao Cliente dixéronme que llo enviase ao servizo técnico para que o mirasen.
- Pois será o mellor.
- Non sei, eu prefería que mo cambiasen por outro novo.
- Ti verás o que fas, pero se che recomendaron enviárllelo primeiro aos do Servizo Técnico para ver de reparalo, eu faríalles caso.
- Non sei, xa estou un pouco farto destes aparellos. O ano pasado foi a cámara de vídeo, regaláranola miña irmá pola voda e durou ben pouco, primeiro mandámosllela para que a amañasen, ao pouco devolvéronnola reparada, pero aos dous meses tiven que pedir que nola cambiasen.
- Vaia, parece que non tes moita sorte coa tecnoloxía!
- Non mo lembres!

PRONOMES ÁTONOS				
	ACUSATIVO			
DATIVO	O	A	OS	AS
ME	mo	ma	mos	mas
CHE	cho	cha	chos	chas
LLE	llo	lla	llos	llas
NOS	nolo	nola	nolos	nolas
VOS	volos	vola	volos	volas
LLES	llelo	llela	llelos	llelas



2. O teu compañeiro é un pedichón, pero hoxe non se atopa moi ben e pídeche que lle botes unha man. Contéstalle por escrito. Repara no cadro dos pronomes e non te esquezas deles!

- *Podes pasarme o libro?*

- *Si, agora cho paso.*

- Podes facerme unhas fotocopias?

- Si, agora mesmo...

Podes levarlle o coche á miña irmá?

- \_\_\_\_\_

Podes enviarme estas cartas?

- \_\_\_\_\_

Podes reservarnos unha mesa para min e a miña moza para esta noite?

- \_\_\_\_\_

Podes subirme o pan?

- \_\_\_\_\_

Podes levarlles estas invitacións a Xoán e a Pepa?

- \_\_\_\_\_

3. Completa os seguintes anuncios cos pronomes persoais de terceira persoa que falten. Ollo coas combinacións!

Compre a nosa roupa pola internet. Nós enviaremos\_\_\_\_\_ en menos de 48 horas. Vostede próbaa e ten outras 48 horas para devolvér\_\_\_\_\_. Na nosa tenda virtual atopará todas as marcas, estilos e os prezos máis baixos do mercado.

Aquí tes o televisor dos teus soños. Píde\_\_\_\_\_ aos Reis Magos este ano. Traeran\_\_\_\_\_ xunto cunha mesa xiratoria gratis!

Os teus fillos poderán estudar connosco sen moverse! O profesor, levámos\_\_\_\_\_ á casa! Os libros, entregámos\_\_\_\_\_ de balde xunto cun agasallo!

Pase as vacacións da súa vida á nosa beira! Confíe no noso bo facer. Á volta agradecerá\_\_\_\_\_!



#### 4. Xestións no banco.

En parellas:

**A** Lede o seguinte texto. Un fará de cliente e outro de empregado do banco.

**EMPREGADO:** Bos días. Que desexa?

**CLIENTE:** Bos días. Quería facer unha transferencia bancaria.

**EMPREGADO:** Pódeme deixar o seu DNI, por favor?

**CLIENTE:** Si, tome.

**EMPREGADO:** A nome de quen desexa facela?

**CLIENTE:** MOSAMO LUGO, SA.

**EMPREGADO:** Ten os datos bancarios onde quere facer o ingreso?

**CLIENTE:** Si. É o 0184 1248 110020198000

**EMPREGADO:** Por que importe?

**CLIENTE:** 20.000 euros.

**EMPREGADO:** Moi ben. Sabe que isto ten unha comisión de 35 euros.

**CLIENTE:** Tanto! Non, non sabía.

**EMPREGADO:** Si, sentímolo pero é un custo proporcional ao importe.

**CLIENTE:** Vaia, pois para outra terei que pagar en efectivo!

**EMPREGADO:** Que desexa que poñamos en concepto?

**CLIENTE:** Compra de coche Matrícula 666DWSZ.

**EMPREGADO:** Asine aquí, por favor.

**CLIENTE:** Aí ten.

**EMPREGADO:** Tome o seu recibo e moitas grazas.

**CLIENTE:** De nada e bos días.

**EMPREGADO:** Bos días.





**B** Practica co teu compañeiro seguindo o modelo anterior. Aquí tedes algunha situación, podedes imaxinarvos outras:

- Protestas porque che cobraron unha elevada comisión por un servizo.
- Desexas retirar unha suma importante de diñeiro en efectivo, pero no banco pónenche problemas.
- O empregado do banco quere convencerte para que asegures o coche na súa compañía de seguros, pero pareceche bastante caro.
- O empregado quere que contrates unha nova tarxeta de crédito.

**Para pedir información**

*Gustárame recibir información sobre.*

*Estou interesado en... e quería información sobre.*

**Para presentar unha reclamación ou queixa**

*Quería presentar unha reclamación por...*

*Escribo para lamentar o meu descontento por...*



ð tʃ

## Fonética

### En parellas

1.

**Alumno A:** lelle todas estas palabras ao teu compañeiro. Insiste na sílaba tónica (acentuada).

alí	latín	algún	comúns	móbil	gústalles
carácter		raíña	aínda	súa	difícil
gráfico	cómodo	oír	tónico	río	paixón

**Alumno B:** todas estas palabras se escriben con til. escoita atentamente o teu compañeiro e coloca os tiles.

comuns  
rio  
paixon  
caracter  
mobil

gustalles  
ali  
sua  
ainda

raiña  
latin  
tonico  
grafico

oir  
comodo  
algun  
difecil





2.

**Alumno B:** lelle todas estas palabras ao teu compañeiro. Insiste na sílaba tónica (acentuada).

mazá	irmán	árbore	cadris	tónico	castelán
león	saía	acentúo	dúas	autobús	
xuízo	saúde	ría	iniciación	fácil	facémolo

**Alumno A:** todas estas palabras se escriben con til. Escoita atentamente o teu compañeiro e coloca os tiles.

autobus	castelan	xuizo	saia
irman	ria	arbore	iniciacion
facemolo	duas	tonico	acentuo
maza	facil	leon	cadris
saude			



### Atención ao Cliente

1.

**A** Le esta carta.

Antón Varela  
Rúa do Paseo, 22, 1.º A  
34011 Xinzo de Limia

Dpto. de Comunicación TELEFONIÑO  
Avda. Bos Aires 13  
34000 Ourense

Xinzo de Limia, 8 de novembro de 2007

Estimados señores:

Dirixome a vostedes para expresarlles o meu descontento polo novo servizo de atención telefónica ao cliente.

Hai varios anos que utilizo os servizos telefónicos de información de TELEFONIÑO. Antes chamaba ao número 100 e, despois de esperar un momento, falaba directamente cun empregado da compañía que me atendía amablemente e resolvía as miñas consultas. Por desgraza, agora teño que falar cun contestador automático que me obriga a seguir unhas instrucións interminables e que moitas veces non me ofrece a solución que preciso. Xa non existen operadores na súa compañía?

Comprendo que hai que adaptarse ás novas tecnoloxías, pero a min o servizo totalmente automatizado non me gusta nin responde ás miñas necesidades. Como cliente, desexo manifestarlles a miña queixa por este servizo.

Espero que solucionen este problema. Do contrario, terei que cambiar de compañía.

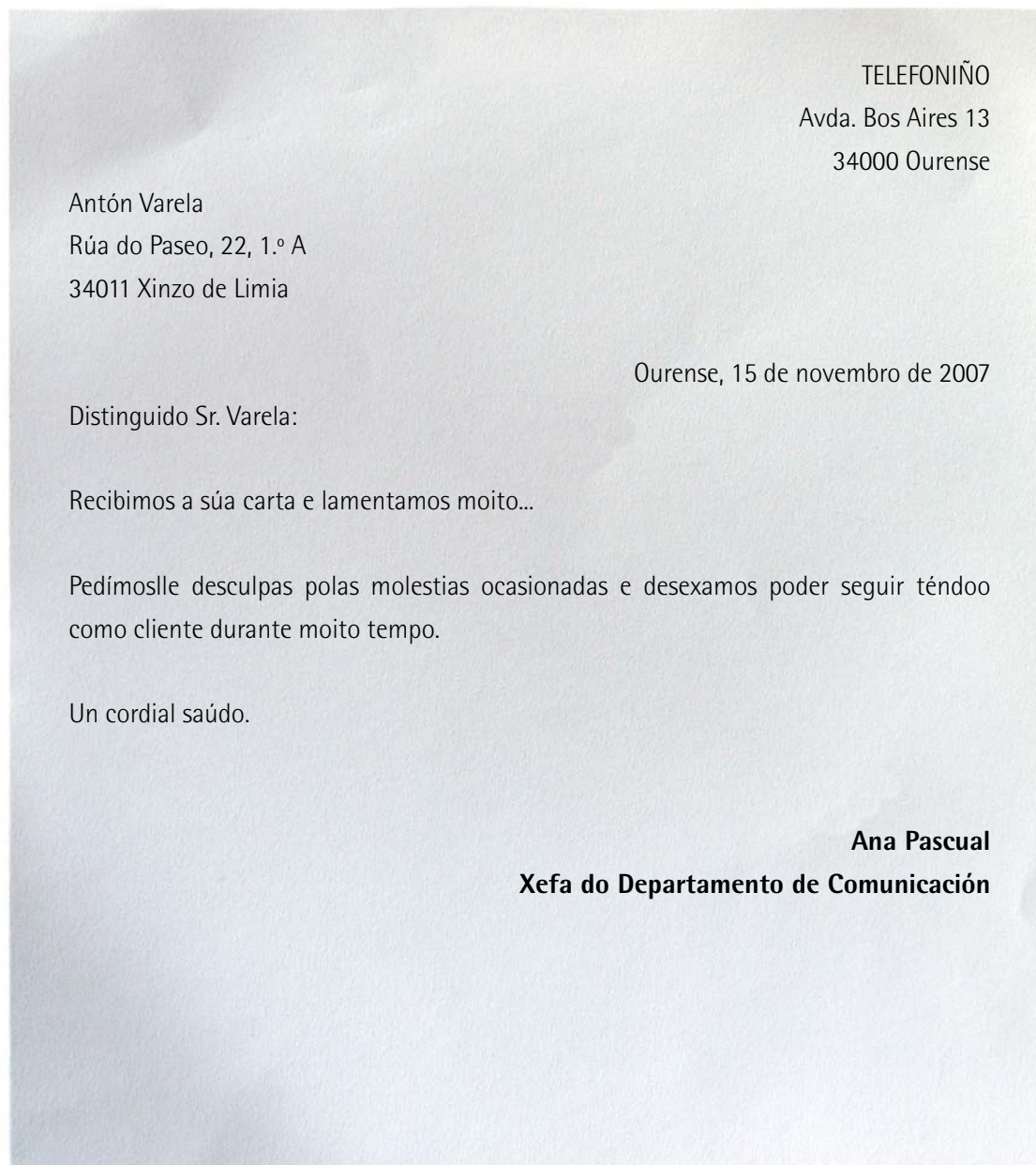
Atentamente,  
Antón Varela



**B** Estás de acordo co cliente? Pasouche algo parecido?

Que medidas cres que debe tomar a compañía para non perder os clientes?

2. Contéstalle a Antón (unhas 200 palabras) e intenta ofrecerlle unha solución adecuada.





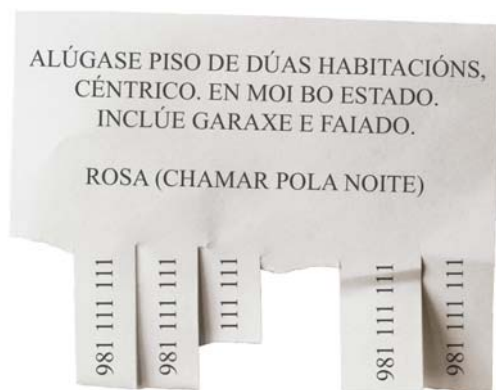
Le o texto.

### Alugar piso

... O Antón, malia ao seu traballo e o seu coche alucinante, segue vivindo cos pais. Non é sorprendente, claro, é difícil conseguir unha casa con piscina, así, nos primeiros de traballar (...).

Ao principio, cando comecei a buscar o piso, díciame que era para ter algo de "intimidade" (a palabra máxica) con Antón. Pero curiosamente non lle dixen nada. Nin a el nin a miña nai. A ninguén. Nin unha palabra da miña busca. Decidino en silencio, como a das almorrás. Collín o xornal e fixen uns cálculos. Decidín que o tomaría con calma. Buscaría un piso onde máis me gustase, onda o parque, lonxe da casa dos meus pais, lonxe tamén da de Antón (...).

Vexo un anuncio interesante no xornal de hoxe, que estou revisando antes de comezar a tarde na calma da miña mesa. Collo o teléfono e cometo a infracción máis habitual da poboación activa: utilizar o traballo para resolver asuntos persoais.



- Boas, chamaba polo anuncio do piso de alugueiro.
- Si, dígame, quere pasar a velo?
- Gustaríame, si. Cando podería ser?
- Ten tempo hoxe pola tarde?
- Podería entre as sete e as oito.
- Estupendo, daquela vémonos ás sete na entrada. Sabe onde é a rúa?
- Si, grazas.

Procuo non facerme ilusións. Cos pisos pasa sempre igual. Unha pensa, aí, é accesible, está na zona que me gusta... e logo descobre que é un cortello que cae a cachos, ou que non ten lavadora ou cousas desas. En fin, xa veremos (...).

- Subimos ao piso?
- Claro!

(...) É un oitavo. O piso da última planta. Acendemos a luz das escaleiras. A muller, Rosa, fedella nas chaves. Primeiro a fechadura de arriba e logo a de embaixo.



- Seguro que ten todo un algo de po, pero non se preocupe que se lle interesa mando limpalo.
- Tranquila.

E nesas ábrese a porta. E a luz da tarde dáme na cara. Hai unha ventá enorme na sala de estar. Oio que Rosa me indica que a cociña está á miña esquerda, é pequeniña pero moi ben aproveitada, coa súa lavadora, a neveira e a cociña eléctrica co seu forno. Na sala de estar, ademais da ventá, que me fascina, hai un sofá e un moble con estantes. Paso pola porta que deixa atrás a sala de estar, para entrar ao cuarto e vexo entón algo que me encanta. Ademais da cama e dunha mesa, hai un mexedor. Un mexedor! (...).

- O mexedor é un aparello vello; se non o quere pódemo subir ao faiado –dime Rosa. Está de broma?
- Non!, para nada. Paréceme estupendo (...) acabo de imaxinarme sentada nel [no mexedor] calcetando. E esa simple idea xa me deu a medida diso que chaman fogar. Dáme igual que o resto estea pelado e que as ventás non sexan dobres e vaia entrar ruído da rúa. Dáme igual que a cociña sexa pequena e a lavadora vella.

Ademais, no cuarto hai tamén unha terraza (...).

- Cando podería entrar?

Só quedan un par de asuntos prácticos que resolver.

*Adaptado de María Reimóndez, O club da calceta, Edicións Xerais de Galicia, 2006, pp. 110-111, 117-118*

Alugaches piso algunha vez por teléfono? E por Internet?

Prefires alugar a través de axencia inmobiliaria? Por que?

Atopaches cousas innecesarias ou faltaban cousas imprescindibles nalgún piso que alugaches?

Tiveches algún problema co contrato de alugamento ou co propietario do piso? Como os resolviches?

Tes algún piso para alugar? Como cres que será máis fácil?, poñendo o anuncio na internet ou a través de coñecidos?

8 hai que ter  
moito ollo!

14

Celga  
Certificado  
de Calidade

## Modelo actividade Celga

### Non é ouro todo o que reluce

A Le a nota que che deixou o teu compañeiro de piso. Apetéceche acompañalo?

Xabier, boas novas!  
Queres vir comigo esquiar en novembro? Invítanos a empresa Viaxe Connosco. É xenial! Unha fin de semana para rachar coa rutina! Le a carta e dime.

Simón



**B** Agora le a carta que a empresa Viaxe Connosco lle enviou a Simón e despois contesta as preguntas.

**Viaxe Connosco**  
**Vacacións en Multipropiedade**  
Cantón Grande, 1  
15003 A Coruña

Estimado amigo:

Temos o gusto de comunicarlle que foi seleccionado pola empresa *Viaxe Connosco Vacacións en Multipropiedade* para pasar unha fin de semana en Baqueira-Beret nos apartamentos da empresa coñecidos co nome de *BrancaNeve*.

A viaxe é para vostede e para outra persoa que elixa como acompañante. Inclúe aloxamento en réxime de media pensión. A saída realizarase desde A Coruña o venres 16 de novembro deste ano ás 20.00 horas e o regreso está previsto para o domingo 18, con chegada a Alvedro ás 23.00 horas.

A viaxe e o aloxamento son totalmente gratuítos. Non ten que pagar nada. É unha xentileza da empresa *Viaxe Connosco Vacacións en Multipropiedade*, que quere invitar a persoas como vostede a coñecer os produtos e servizos da nosa empresa. Para o mesmo, organizáronse reunións nos apartamentos *BrancaNeve* para a tarde do sábado e a mañá do domingo.\*

Esperamos a confirmación da súa asistencia que pode facer chamando directamente ao teléfono 902 677889, e aproveitamos a ocasión para enviarlle un cordial saúdo.

María Cortiñas  
Directora de Vendas

\* As reunións son de asistencia obrigatoria. De non acudir a elas, o cliente correrá cos gastos da viaxe.

a) Cres que o teu compañeiro interpretou ben a carta? Por que?

b) Cres que na viaxe que vos propoñen teredes tempo para esquiar e gozar da neve? Por que?



**C** Le a seguinte información.

**Ofrecer viaxes gratis, facer regalos de libros, de vaixelas, de aparellos para perder peso... son estratexias publicitarias de moitas empresas de vacacións en multipropiedade. Olo! Non é ouro todo o que reluce!**

Se recibe vostede unha carta ou unha chamada telefónica na que se lle avisa de que lle corresponde un regalo inesperado, en principio, desconfíe, xa que se pode tratar dunha estafa. Moitas empresas de apartamentos en multipropiedade usan esta estratexia para captar clientes. Fanlle o regalo que anuncian, pero a cambio terá que asistir a reunións interminables sobre os seus produtos. No caso das viaxes, invítarano a pasar unha fin de semana cos gastos pagados, pero terá que pasar horas e horas escoitando encantadores comerciais que intentarán convencelo de que a solución aos seus problemas está en que compre un apartamento en réxime de multipropiedade; isto é, que o compre con outras persoas que non coñece e que a cambio terá o dereito de utilizar o apartamento uns días determinados ao ano. Aconsellámoslle que só acepte eses regalos no caso de que realmente estea interesado nos produtos que ofrece a empresa. Do contrario, a viaxe pode resultar un pesadelo.

**D** Escríbelle unha mensaxe ao teu amigo:

Explícalle o contido da carta que recibiu e o que teríades que facer en Baqueira-Beret no caso de irdes.

Fállalle da estratexia publicitaria que está utilizando a empresa que lle enviou a carta, ten en conta o texto que acabas de ler.

*Simón, ir contigo a Baqueira-Beret sería marabilloso, pero creo que liches moi rápido a carta... En realidade, nela invítante a ir pero...*



1. Completa cos pronomes persoais. Non esquezas as contraccións.

- Que son todos eses regalos?
- Este é un reloxo, comprei \_\_\_\_\_ a Pepe, leva moito tempo agardando por el.
- Dentro desta caixa hai un teléfono, regálo \_\_\_\_\_ á miña sogra para que nos chame cando queira.
- Estas son unhas chaquetas, comprei \_\_\_\_\_ aos xemelos, a ver se lles serven.
- Alí teño uns doces, levarei \_\_\_\_\_ a meus pais que son moi larpeiros.
- Aquí hai unhas botellas de viño, regalarei \_\_\_\_\_ a meus tíos, que son grandes bebedores.
- E este paquete é para ti, se queres xa \_\_\_\_\_ dou agora.



2. Que che suxiren estas palabras?

**ALUGUER**

**CLIENTE**

**PRODUTO**

**ESTAFA**



## Portfolio

1. Xunto co teu compañeiro, vas presentar unha reclamación ao Instituto Galego de Consumo. Escollede un dos seguintes motivos ou imaxínade outro:

Atraso na entrega dun produto que comprastes pola internet.

Está ocupado o cuarto do hotel que tiñades reservado.

Cobráronvos unha consumición a un prezo maior do que aparece na carta.

Entras nun edificio público e caes porque o chan está acabado de fregar e non estaba sinalizado.

O bar de abaixo da túa casa non está insonorizado e non respecta o horario municipal de peche.

A túa compañía de seguros denégache a cobertura dun sinistro porque alega que está fóra das garantías da póliza.

Perdéronvos as maletas na estación de ferrocarril.

Outros...

**A** Lede ben as instrucións para cubrir a folla de reclamación.



**B** Cubride a folla de reclamación.

**INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO  
XUNTA DE GALICIA  
Consellería de Innovación e Industria**

**FOLLA DE RECLAMACIÓN**

**Antes de cubrir a folla, lea atentamente as instrucións do reverso**

1. ....

*(Lugar dos feitos, día e hora)*

2. ....

*(RECLAMANTE) (DNI/Pasaporte )*

**Enderezo**

.....

*(Rúa/praza/Código postal )*

*(Teléfono)*

.....

*(Localidade)*

*(Provincia)*

**3. RECLAMACIÓN**

.....

.....

.....

.....

4. ....

*(Xustificantes)*



5. Pedimento:

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
*(Nome do establecemento)*

.....  
*(Rúa/praza)*

*(Localidade)*

*(Provincia)*

ALEGACIÓNS: .....  
.....  
.....  
.....

En \_\_\_\_\_, o \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

*(sinatura)*

1. Folla branca orixinal: para ser enviada ao Servizo Provincial de Consumo polo reclamante.
2. Folla verde: para o reclamante.
3. Folla amarela: para o reclamado.



## INSTRUCCIÓN PARA CUBRIR A FOLLA DE RECLAMACIÓN

*Servizo Provincial de Consumo de Lugo*

*Rolda da Muralla, 222 - 27000*

*Telf.: 982 220033*

### **1.- Lugar dos feitos, día e hora**

Indicar a data na que se orixinou o problema, sinalando hora, día, mes e ano. Tamén se deberá indicar o lugar dos feitos reclamados (establecemento comercial, domicilio particular de tratarse dun servizo a domicilio etc.).

### **2. RECLAMANTE**

Deberase indicar o nome completo do reclamante, incluíndo os dous primeiros apelidos, número do DNI ou pasaporte e o enderezo onde poder recibir calquera comunicación (importante cubrir todos os datos do impreso e indicar o país de non ser este España).

### **3. RECLAMACIÓN**

Precisar o máis claramente posible o feito sucedido, especificando se se tratou dunha falla de entrega do produto, falla de presentación do servizo solicitado, atraso na prestación ou entrega.

### **4. XUSTIFICANTES**

Xunto coa follas de reclamación, é necesario achegar cantos xustificantes, facturas, xustificantes, orzamento, contratos, ofertas publicitarias etc., poida ter, para unha mellor determinación dos feitos e poder precisar responsabilidades.

### **5. PEDIMENTO**

Indicarase claramente o que se pretende obter coa reclamación (reparación do produto ou do servizo, devolución de todo/parte do prezo aboado, anulación/rescisión do contrato, execución da garantía etc.).

**Advertencia:** de acordo coa Lei 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal e a súa normativa de desenvolvemento, advirteselle ao solicitante da existencia dun ficheiro automatizado e infórmaselle da posibilidade de exercer os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición; e é responsable do ficheiro o Instituto Galego de Consumo.

8 hai que ter  
moito ollo!

22



Que sei facer?

Son capaz de...	BEN	REGULAR	MAL
Solicitar información sobre servizos			
Protestar e reclamar por un servizo			
Presentar unha queixa ou unha reclamación			
Usar pronomes persoais de terceira persoa			

- ❖ Que palabras desta unidade quero recordar?
- ❖ Que cuestións gramaticais me parecen máis complicadas?
- ❖ Que actividade me foi de maior axuda?
- ❖ Cal non me gustou? Por que?
- ❖ Participei suficientemente na clase?
- ❖ Que podo mellorar?



## Transcripción do audio

### 1. Actividade introdutoria.

- Servizo de Atención ao Cliente, dígame?
- Bos días, quería presentar unha reclamación.
- Si, dígame, de que se trata?
- Un MP3 que funciona mal.
- Cal é o problema?
- Que aos dez minutos de telo aceso, apágase só.
- O produto está en garantía? Canto tempo hai que o comprou?
- Si, está en garantía, compreino hai dous meses.
- Desde cando presenta este problema?
- Desde hai quince días máis ou menos.
- Comprouno nun centro autorizado?
- Si, si.
- Pois ten que enviálo ao Servizo Técnico. Ten o enderezo?
- Si, téño aquí.
- Conserva a embalaxe orixinal?
- Pois..., si, si que a teño.
- Entón envíe o aparato dentro da embalaxe e engada os seus datos persoais, enderezo e teléfono de contacto.
- Moi ben.
- Nunha semana poñeranse en contacto telefónico con vostede.
- Moitas grazas.
- Grazas por contactar co noso servizo.