

Celga



Certificado
Lingua
Galega

2

PROBA B (ORAL)

Caderno dos examinadores



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA
Secretaría Xeral de Política Lingüística

C2-B-06

PARTE 1 (Texto escrito)

A continuación, lea vostede esta artigo xornalístico sobre as reclamacións. Tome as notas que considere oportunas.

Os galegos tamén reclaman

por Carme Nogueira

Aínda que acostuman dicir de nós que non adoitamos queixarnos, cada día son máis os galegos que reclaman os seus dereitos por servizos incompletos ou produtos incorrectos. Por exemplo, segundo datos da Oficina Municipal de Información ao Consumidor de Lugo, no primeiro semestre do ano 2009 recibiron un total de 665 consultas e 329 reclamacións. Catro cidadáns cóntannos as súas experiencias.

Luísa. Foi un calvario. Cada mes que chegaba a factura do teléfono era unha loita constante. O motivo: un importe que multiplicaba por 10 o custo das chamadas feitas. Entón, contactaba por teléfono coa compañía e só me atendía un contestador automático que me pasaba dun departamento a outro, sen que ningún persoal me atendese. Ao final, presenteí unha queixa na Oficina Municipal do Consumidor e unha denuncia.

Carlos e Xiana. Compramos un televisor e ás tres semanas xa non funcionaba. Como todos os produtos teñen dous anos de garantía, fomos á tenda coa factura, pero, tras revisalo, díxéronnos que non funcionaba por un golpe que levara. Non era certo, pero non fixeron caso ás nosas protestas, así que tivemos que reclamar á Oficina Municipal do Consumidor ata que nos devolveron o diñeiro.

Xurxo. O meu foi unha estafa. Era un negocio de venda a domicilio de produtos do fogar. Previamente tiven que deixar unha fianza de 1.000 euros, e gañaría o 20% das vendas. Pero despois do primeiro mes pagáronme moito menos do acordado e xustificáronse dicindo que descontaran o aloxamento e o diñeiro do combustible das miñas viaxes. Aínda que reclamei e os denunciei no xulgado non conseguín nada, nin tan sequera a fianza.

Gloria. Por un erro nas obras municipais, rompéronme os canos da auga da miña casa e quedei sen subministración durante un mes. Soliciteille ao concello unha solución, pero con tanta burocracia non fixeron nada e tiven que pasar esa tempada na casa de meu irmán. Presenteí unha reclamación formal no concello e aínda estou á espera de resposta.

O Xornal da Mariña

PARTE 2

1. BENVIDA E PREGUNTAS DE CONTACTO PERSOAL	1-2 minutos aprox.
▪ Como se chama? ▪ A que se dedica? ▪ De onde é? Fale un pouco sobre a súa cidade/vila/aldea... ▪ Canto tempo leva estudando galego? ▪ Por que o estuda? ▪ Que lle gusta facer no tempo libre? Que afeccións ten? (Se procede) ▪ Que lle gusta máis da cultura galega? ▪ Que diferenzas atopa entre a cultura galega e a súa?	
2. RESUMO	2 minutos aprox.
Faga un resumo do contido do texto. ▪ En que datos se apoia o artigo para saber se os galegos reclaman máis ou menos? ▪ En que sectores se produciron as reclamacións e denuncias dos cidadáns consultados? ▪ A que servizos ou institucións acudiron os cidadáns?	
3. RELATO	3 minutos aprox.
A. Conte con detalle algunha situación na que vostede ou algún coñecido seu se viu na necesidade de realizar unha reclamación ou unha consulta. B. Relate algunha situación na que vostede ou algún coñecido seu tivo que facer uso dun teléfono de atención ao usuario (asistencia técnica, servizo posvenda) ou da oficina dun servizo público para resolver unha situación persoal. C. Mencione outros servizos que cre que tamén poden ser motivo de reclamación e explique por que.	

4. INTERACCIÓN
4 minutos aprox.
OPCIÓN A

- Algunha vez comprou un produto que non se correspondía co que esperaba?
- A facturación da luz, do gas ou da auga non se correspondeu algunha vez co consumo real?
- Adoita ver o produto antes de compralo?
- Compra a miúdo pola internet?
- (*Se procede*) Hai algunha diferenza entre Galicia e o seu lugar de orixe, respecto aos dereitos do consumidor?

OPCIÓN B

- Que lle parecen os servizos públicos como a Oficina de Información ao Consumidor? Cre que son útiles?
- Que outros servizos de atención ao cidadán faltan no lugar onde vive?
- Utiliza a internet para facer reclamacións ou xestións administrativas? Cre que é útil?
- (*Se procede*) Hai algunha diferenza entre Galicia e o seu lugar de orixe, respecto aos dereitos do consumidor?

OPCIÓN C

- Que servizos son os que mellor funcionan? E os que peor?
- Cre que é útil presentar unha reclamación? Ou considera que non vale para nada?
- Cales pensa que son os produtos de consumo con máis demanda hoxe en día? Vostede cales utiliza máis?
- (*Se procede*) Hai algunha diferenza entre Galicia e o seu lugar de orixe, respecto aos dereitos do consumidor?