



**SEMANA 21: 31/01/2022**  
**UNIDAD 5: TENGO MIS DERECHOS**



# COMENTAMOS EN GRUPOS, 10 MINUTOS

---

¿Qué dice la legislación vigente sobre el tiempo que puede tardar cuando cambias tu número?

¿Puedes conservar tu número cuando cambias de compañía?

¿Cuándo debes darte de baja si cambias de número?

¿Cuáles son las situaciones en las que los operadores están obligados a dar un número a otro operador?

¿Puedo cambiar de operador sin darme de baja del operador anterior?

¿Puede ser que el operador no consienta en conservar mi número?

## En grupos: 5 minutos copias

**TIRAS CON BALA**

**1** Juana Guerra es una persona muy luchadora. ¿Qué expresiones crees que utilizaría en cada caso?

Es de armas tomar    Me apunto a un bombardeo    Dan mucha guerra    Tira con bala  
Estoy entre la espada y la pared    Me queda mucha guerra por dar    Me salió el tiro por la culata

a) ● Luisa: ¡Oye, Juana! ¿Te vienes a la manifestación por los derechos de los animales? Va a durar toda la tarde y sé que es tu tarde libre...

○ Juana: Pues claro, ya sabes que yo .....

b) ● Pilar: Juana, ¿has visto cómo se ha puesto Lourdes? Ha empezado a gritarnos que somos un desastre, que no sabemos reciclar nada y ha empezado a tirarnos cosas... y todo porque alguien se ha equivocado y ha tirado una lata en el contenedor de vidrio.

○ Juana: Ya sabes cómo es: ....., luego se le pasa y es como un corderito, pero cuando algo le molesta...

c) ● Merche: ¡Ay, Juana! ¡Qué mal, hija! Con lo que te has esforzado para que Sánchez, el jefe de la empresa Pristal, y Cisneros, el jefe del sindicato de trabajadores, se reunieran y al final, nada.

○ Juana: Sí, intenté concertar una reunión y ....., porque ahora ninguno de los dos quiere ponerse al teléfono cuando sabe que llamo yo. ¡Qué desastre!

d) ● Laura: ¿Qué vas a hacer, Juana? Por un lado está Sánchez y por otro, Cisneros... Si quedas con uno, el otro se lo tomará a mal.

○ Juana: Pues sí, ....., pero es necesario que vea a uno de los dos y le haga recapacitar de lo necesaria que es esa reunión para todos.

e) ● Rosa: ¿De verdad, que vas a seguir yendo a las manifestaciones contra las centrales nucleares, Juana? Después de tantos años y después de que en la última la policía te retuviera durante una hora...

○ Juana: Sí, no pasa nada. Aquello ya pasó y además todavía ....., Hay que seguir diciendo que son peligrosas por sus posibles fugas.

f) ● Menchu: ¿Qué te pasa, Juana? Te veo de mal humor.

○ Juana: Es que estoy cansada, Menchu, porque estoy dando un cursillo sobre reciclaje a unos adolescentes y me ....., se levantan y se sientan mil veces, están con el móvil todo el rato, quieren ir al baño cada dos por tres... ¡¡¡buff!!!

g) ● Ricardo (hablando en general al grupo): A ver, hay algunas personas que se creen que tienen razón en todo lo que dicen y, la verdad, muchas veces no es así. Así que si os parece vamos a ser todos un poco más humildes y a respetar más la opinión de los demás...

○ Juana: Jolín, Paula, Ricardo ....., Yo creo que lo dice por mí, porque el otro día fui a su despacho y le dije lo que pensaba del nuevo proyecto. Ahora me siento mal...

Me apunto a un bombardeo

Es de armas tomar

Me salió el tiro por la culata

Estoy entra la espada y la pared

Me queda mucha guerra por dar

Dan mucha Guerra

Tira con bala

**3** Un grupo de estudiantes ha decidido crear esta asociación. Sustituye lo que está subrayado por una de las expresiones del cuadro.

Ser ley de vida **1**    Ser de buena ley **2**    Imperar la ley del silencio **3**  
Seguir la ley del mínimo esfuerzo **4**    Ser de ley **5**    Hacer del abogado del diablo **6**

Estimados compañeros:

Estamos aquí para animaros a formar parte de la Asociación SuperEstudiEle. Queremos mostrar una nueva imagen del estudiante de español. Siempre se ha dicho que un estudiante de idiomas hace lo mínimo indispensable , sobre todo si está de intercambio, y queremos demostrar que eso no es así. El estudiante de español es un GRAN trabajador y pensador.

Reconocemos que es algo normal  para un estudiante relajarse siempre que puede, pero seamos sinceros, como estudiantes de español, ¿cuántas horas nos hemos pasado estudiando el subjuntivo?, ¿cuántas intentando descifrar por qué «por» o «para»? ¿cuántas intentando reconocer dónde usar ese pasado que siempre parece que está mal? ¡¡Muchas!! ¡¡Muchas horas de sueño perdido!! ¡¡Y no por estar de fiesta!! Y ahora ha llegado el momento de que se reconozca que el estudiante de español es muy trabajador, reconocer esto sería legítimo, honrado y noble .

Muchos pensaréis que eso nunca pasará; es más, si me permitís un momento, voy a tomar la posición contraria a lo que pienso  y os voy a decir que puede que un estudiante de español no dedique tantas horas al estudio como uno de Ciencias, ni tenga que reflexionar tanto como uno de Filosofía..., pero es necesario mucho esfuerzo, dedicación y compromiso para dominar la lengua de Cervantes...

Por lo tanto, no dejéis que siga existiendo este silencio a hablar  por miedo a exámenes más difíciles y gritad conmigo: «¡Vivan los SuperEstudiEle! ¡Los estudiantes de español somos grandes y pensamos como los grandes! Somos gente horada , así que confía en nosotros... ¡Hazte un SuperEstudiEle... y sigue estudiando español!».

4

1

2

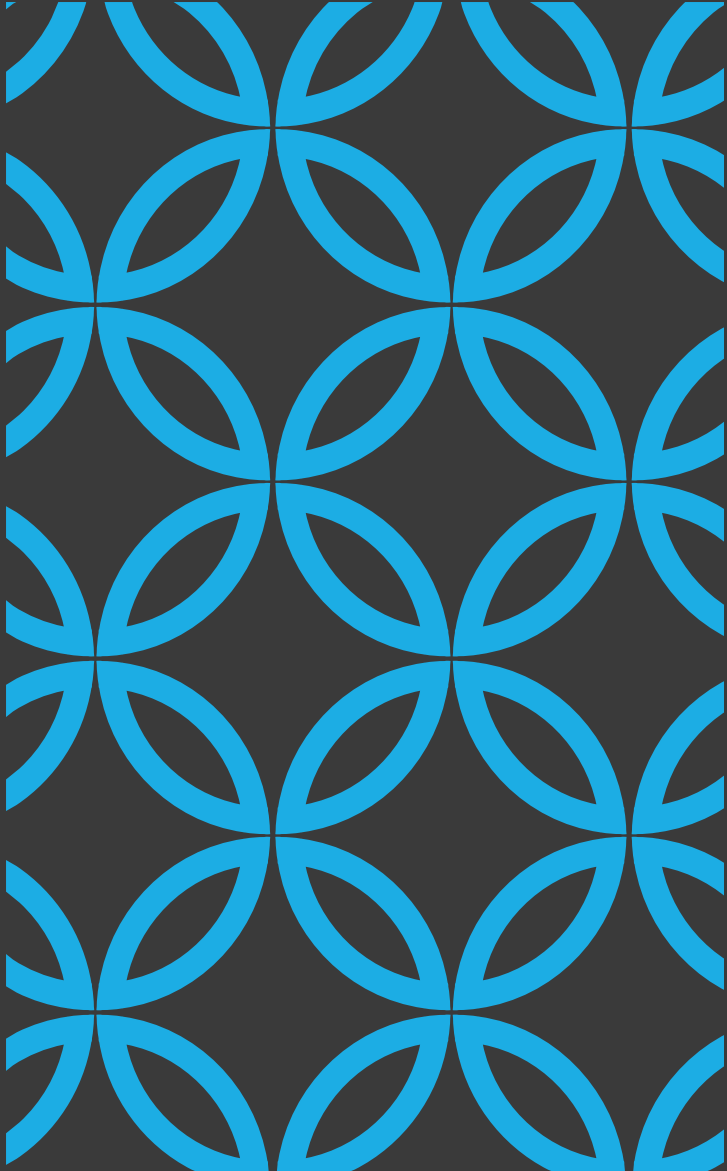
6

3

5

¿Estás de acuerdo con lo que dicen?

¿Formarías parte de esa asociación? ¿Por qué?



# COMENTAMOS EN GRUPOS, 15 MINUTOS

---

A

¿Crees que la mayoría de consumidores se quejan cuando tienen un problema? ¿La gente se queja más o menos que antes? Coméntalo con un compañero.

¿Qué consejos le darías a una persona que quiere reclamar?

## LA REBELIÓN DEL CONSUMIDOR

El consumo crece y con él la conciencia del ciudadano a reivindicar sus derechos, a reclamar y a demandar más información y leyes que lo protejan.

Cuando una persona está descontenta con una situación, bien sea por un producto o por un mal servicio recibido, tiene dos opciones: puede decir algo o puede marcharse sin decir nada. Es evidente que muchas personas se sienten incómodas cuando deben presentar una queja, o porque creen que están llevando a cabo un esfuerzo desagradable, o porque piensan que es inútil. Muchas no quieren ser una molestia para nadie y muchas otras reprimen su enfado e intentan olvidarlo, o se sienten impotentes ante las grandes compañías e instituciones.

No obstante, la tendencia a no quejarse ha ido cambiando en los últimos años, y las organizaciones que llevan a cabo estudios estadísticos sobre la recepción de reclamaciones afirman que cada vez es mayor el número de cartas de queja que reciben las compañías y el sector comercial en general. Las causas parecen ser varias: una mayor concienciación del consumidor respecto a sus derechos, la accesibilidad a información rápida gracias a las nuevas tecnologías, y la creación de asociaciones y de nuevas leyes de protección al consumidor. Sin duda, reclamar vale la pena: el consumidor puede así conseguir la reparación de un daño y la empresa información valiosa para la toma de futuras decisiones de importancia.



### 7 CONSEJOS PARA RECLAMAR

#### DECIDA CÓMO QUEJARSE

La reclamación escrita puede dar una mayor impresión de seriedad al problema, permite pensar con claridad, documentar la explicación y reaccionar de forma más racional que emocional.

#### PIDA UNA SOLUCIÓN CONCRETA

Deje claro qué tipo de solución o compensación espera obtener.

#### EXPLIQUE CON CLARIDAD

Proporcione todos los detalles e información pertinentes. Evite los rodeos y adjunte documentación que avale su narración de los hechos.

#### ARGUMENTE

Incluya argumentos claros y concretos que apoyen su petición de

una solución. Exprese claramente su decepción por lo ocurrido.

#### ADOpte UN TONO ADECUADO

Recuerde que su objetivo es persuadir a su interlocutor de que solucione su problema. Use un tono correcto, positivo y flexible. Si no tiene éxito, sea más contundente.

#### ELIJA EL DESTINATARIO

Infórmese y dirija su reclamación al departamento o a la persona adecuada.

#### NO ESPERE

El tiempo es una pieza clave en la solución del problema. Si espera mucho, el destinatario puede interpretar que el problema no es tan importante en realidad.

### Actividades

- A** ¿Crees que la mayoría de consumidores se quejan cuando tienen un problema? ¿La gente se queja más o menos que antes? Coméntalo con un compañero.
- B** Lee el texto. ¿Confirma tus ideas?
- C** ¿Estás de acuerdo con los consejos que se dan? ¿Añadirías algo?

Buscar una solución directa y si no ponerse en contacto por escrito.

Hacerlo lo antes posible

Enviar la reclamación a la persona adecuada

Quejarse con cortesía

Contar hechos concretos de manera precisa y objetivamente, sin emociones

No enfadarse

Conocer sus derechos y mostrarlo

## Carta formal

Libro pg. 64

### Comentamos en parejas, 15 minutos

Me dirijo a usted para mostrar mi disconformidad con el poco cuidado que se está teniendo con el uso de la lengua española, **tanto** en los medios **como** en la vida cotidiana.

Desde que las insignias se llaman *pins* y los **repartos** de cine *castings*, este país ya no es lo mismo; es mucho, muchísimo más moderno. Antaño los niños leían **tebeos** en vez de cómics, los estudiantes pegaban pósters creyendo que eran **carteles** y los obreros a mediodía sacaban la fiambarrera en lugar del *tupper-ware*. Nadie es completamente moderno si no dice al día 100 palabras en inglés. Las cosas en otro idioma nos suenan mucho mejor. Evidentemente, no es lo mismo decir *bacon* que *panceta*, aunque tengan la misma grasa, ni **vestíbulo** que *hall*, ni **ejecutivos** que *yuppie*. En este sentido los españoles somos modernísimos. Ya no vamos al **autoservicio**, sino al *self-service*; ni tenemos **sentimientos**, sino *feelings*. Compramos *compacs*, comemos sándwiches y vamos al *pub*; en lugar de acampar, hacemos *camping*, practicamos *puénting* y *rafting*, y cuando vienen los fríos, nos limpiamos los mocos con *kleenex*.

Esos cambios de lenguaje han influido mucho en nuestras costumbres y han mejorado nuestro aspecto. Las mujeres ya no usan **medias**, sino *panties*, y los hombres ya no utilizan **calzoncillos** sino *slips*, y tras afeitarse, se echan *after shave*, que deja la cara mucho más fresca que el **tónico**. El español moderno ya no corre, sino que hace *footing*; no estudia, pero hace *masters*; y no consigue aparcar, pero siempre encuentra un *parking*. El **mercado** ahora es el *marketing*, el **representante** es el *manager*, los importantes son *vips* y los **puestos** de venta, *stands*. En la oficina el jefe está siempre en *meetings* y, mientras, la *assistant* envía *e-mails* y organiza *trainings*. Luego se irá al gimnasio a hacer *gim-jazz*, y allí se encontrará con todas las de la *jet*, que vienen de hacerse *liffings*, y con alguna *top-model* amante del yogurt *light* y el *body-fitness*. En la radio, hablan de *maganzin*, no en un programa; en la tele, cuando el presentador dice varias veces O.K. la cosa se llama *show*, bien distinto, del anticuado **espectáculo**. Y en medio ya no ponen **anuncios**, sino *spots*, que son más modernos porque te permiten hacer *zapping*.

Con todo esto, simplemente **quiero pedirle que** usted, que se encarga de velar por los intereses de los telespectadores, **tenga** a bien fomentar el uso del rico vocabulario español y vigilar para que los canales televisivos no sucumban a la tentación de utilizar palabras de otras lenguas.

Esperando que mi carta le haga reflexionar y tomar medidas en el asunto, se despide atentamente, no sin antes aprovechar para mandarle un cordial saludo,

*Compacs*: discos compactos

*Sándwiches*: bocadillos

*Pub*: bar musical

*Camping*: acampada

*Kleenex*: pañuelo de papel

*Meetings*: reuniones

*Assistant*: secretaria, ayudante

*E-mails*: correos electrónicos

*Trainings*: cursos de formación

*Gim-jazz*: gimnasia con baile

*Jet*: alta sociedad

*Lifting*: estiramiento de la piel

*Top-model*: modelo de alta costura

*Light*: ligero

*Body-fitness*: gimnasia de mantenimiento

*Zapping*: cambiar de canal buscando un programa que nos guste

*Footing*: correr para mantenerse en forma

*Puenting*: deporte extremo en el que los participantes se tiran desde un puente atados con unas cuerdas elásticas en los tobillos



¿Qué te sugiere la foto?