

# 2

## Competencia lingüística

### 2.1. Competencia léxica

#### La banca

¿Qué servicios nos ofrecen los bancos?

Algunos de los servicios más demandados en España son los préstamos personales, los créditos, los planes de pensiones, las cuentas, los ingresos, los reintegros, las domiciliaciones de nómina, las tarjetas, los seguros, etc.

#### ACTIVIDADES

1. A continuación te ofrecemos un diálogo en el que encontrarás vocabulario relacionado con las actividades y gestiones que se realizan en un banco.

**ESCENARIO:** El señor Francisco Lorado tiene problemas de solvencia económica pues su empresa se está retrasando en la liquidación de ciertas deudas que tiene con su banco. Ha recibido una carta en la que se le exige el pago de **recibos** pendientes. Va al banco a intentar resolver su problema.



- Empleado:** ¡Buenos días, señor Lorado! ¿En qué le puedo atender?
- Francisco:** Pues verá, he recibido una carta que ustedes me remitieron la semana pasada y quería resolver algunas de las cuestiones que ustedes citan en ella.
- Empleado:** Permítame cinco minutos para poder localizarla en nuestro archivo... Aquí la tengo. Pues sí, efectivamente le comunicamos en dicha carta que su cuenta está al **descubierto**. Su **saldo** está en números rojos debido a que sus **ingresos** en los últimos meses han sido inferiores a los **reintegros** que usted ha efectuado.
- Francisco:** La verdad es que no se puede decir que esté en mis mejores momentos.
- Empleado:** Espero que mejore su situación pronto, dado que como ya sabe, el banco le cobra los **intereses** del préstamo que solicitó hace dos años y en caso de no efectuarse el **reembolso** de dichos intereses en cada **plazo**, nuestra entidad se vería obligada a cobrarle un interés más alto. Quizás si prescindiera de las cuotas de la **póliza** del seguro antirrobo, le permitiría mejorar un poco su situación.
- Francisco:** No se preocupe, intentaré hacer una **transferencia** a favor de su entidad tan pronto como me sea posible. Tendré que utilizar un **depósito** que uso en otra entidad o esperar a que Hacienda me devuelva las **retenciones** de la Declaración de la renta.
- Empleado:** Me parece perfecto. Ha sido un placer haber tratado con usted una vez más. Hasta pronto.
- Francisco:** Muy bien. Muchas gracias.

Una vez que has leído el diálogo, intenta averiguar por medio del contexto cuál sería la definición de algunos de los conceptos que han aparecido en la conversación anterior.

Depósito • Descubierto • Ingreso • Interés • Plazo • Póliza • Recibo  
Reembolso • Reintegro • Retención • Saldo • Transferencia

- a. Documento que encierra un contrato, por ejemplo, de seguro.
- b. Documento escrito con el que el acreedor reconoce al deudor el descargo de una cuenta o el pago de una parte o la totalidad de la deuda.
- c. Precio pagado por un préstamo o imputado al uso del dinero durante un periodo de tiempo.
- d. Abono que hace un banco al comitente que le emitió un efecto de gestión de cobro u otra operación que origine la necesidad de un abono en cuenta.
- e. Servicio bancario por el que un cliente da instrucciones para se remita una cantidad a alguien.
- f. Cualquier bien, valor o dinero confiado a un banco para su custodia.
- g. Saldo deudor en una cuenta producido por haberse autorizado a disponer por mayor cuantía que el saldo existente.
- h. Disposición de dinero de una cuenta de ahorro a la vista o a plazo fijo.
- i. Aportación de dinero en una cuenta bancaria.
- j. Conservación de parte de una cantidad que se debe pagar para garantizar el cumplimiento de alguna obligación.
- k. Cada parte de una cantidad pagadera en dos o más veces.
- l. Diferencia entre el total de débitos y créditos de una cuenta bancaria.

2. A continuación encontrarás definiciones que pertenecen a diferentes familias de palabras relacionadas con la jerga bancaria. Escribe al lado del término el número que corresponde a su definición.

A. FONDO. Conjunto de bienes y dinero de que dispone una persona o entidad.



1. Valoración que en una empresa puede hacerse de toda una serie de activos intangibles de difícil medición económica, como son la clientela, la imagen de marca, la cuota de mercado, etc.
2. Institución pública financiable con aportaciones presupuestarias sobre las nóminas salariales para asegurar que en caso de dificultades por parte de las empresas en crisis, las retribuciones sean abonadas a sus empleados.
3. Institución formada por instituciones financieras, compañías de seguros, sindicatos, etc., para recibir aportaciones de sus socios con destino a inversiones de carácter mobiliario e inmobiliario.

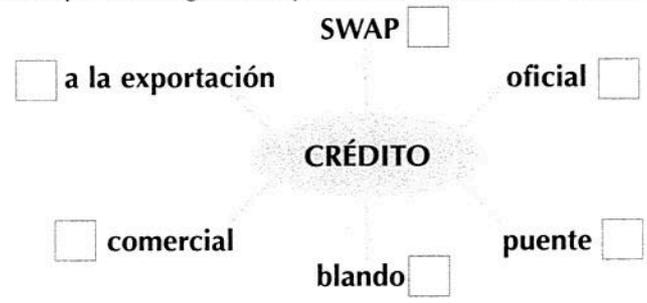
- 4. En ciertas administraciones públicas escasamente éticas, existen determinadas cantidades, no bien identificadas en los presupuestos, para utilizarlas en labores poco transparentes de financiación de campañas de imagen, corrupción de medios de comunicación o compra de líderes de opinión.
- 5. El que por algunas razones no invierte en ciertos tipos de activos como, por ejemplo, acciones de compañías que se dedican al negocio de armas, compraventa de pieles, tabaco, alcohol, etc.
- 6. El que incluye la inversión en compañías involucradas en actividades contaminantes.

B. **AMORTIZACIÓN.** Reducción del importe de una deuda o del valor de un bien que se realiza de forma periódica.



- 1. Consiste en pagar los intereses de la deuda en un determinado número de periodos, y el principal en el último periodo.
- 2. Consiste en destinar una cantidad uniforme para cada periodo de amortización, incluyendo capital e intereses.
- 3. Amortización en la que cada importe es superior al precedente.
- 4. Amortización en la que cada importe es inferior al precedente.
- 5. Amortización constante en la que no se incluyen los intereses, gastos y comisiones.

C. **CRÉDITO.** Confianza que se otorga a una persona o firma en razón de su solvencia económica.



- 1. Instrumento de estímulo al comercio internacional que tiende a facilitar créditos especiales a los exportadores.
- 2. Crédito concedido en condiciones de plazo y tipos de interés muy favorables.
- 3. Aplazamiento del pago que concede un proveedor relativo al suministro de mercancías y prestaciones de servicios.
- 4. Intervención del Estado en la promoción de la empresa mediante crédito.
- 5. Crédito obtenido como financiación temporal y con la garantía de un cobro futuro por parte del prestatario.
- 6. Crédito bilateral que se conceden los bancos centrales entre sí.

**3. ¿Qué tipo de fondo, amortización y crédito sería conveniente en las siguientes situaciones?**

Descripción de la situación	Tipo de fondo, amortización y crédito
1. Una fábrica nuclear elimina los residuos tóxicos vertiéndolos al mar e incumple lo establecido en el Protocolo de Kyoto respecto a las emisiones de CO <sub>2</sub> .	
2. El Banco Central de España necesita resolver problemas de liquidez debido a la escasez de reservas de divisas que padece, por lo tanto solicita ayuda a un banco central de otro país.	
3. Una empresa tiene una crisis económica y uno de sus proveedores le permite aplazar el pago de las últimas mercancías o servicios que ha realizado para dicha empresa.	
4. Una empresa debe pagar una deuda en la que cada plazo es más reducido que el plazo anterior que ha efectuado.	
5. Para calcular el valor de una empresa debemos tener en cuenta, además de los activos, otros factores tales como su fama, sus clientes y aspectos relacionados con su imagen.	

**4. Intenta asociar los siguientes términos polisémicos con sus diferentes significados.**

Pensión • Tenedor • Memoria • Media • Giro • Gracia  
 Vía de regreso • Valor • Asiento • Cartel

- a. Lugar de alojamiento: →
- b. Capacidad de recordar: →
- c. Uno de los cubiertos: →
- d. Notificación en un libro de contabilidad: →
- e. Ruta de vuelta a un destino determinado: →
- f. Cada paga mensual que recibe un jubilado: →
- g. Asociación de empresas para dominar el mercado: →
- h. Butaca: →
- i. Envío de fondos mediante documentos postales o bancarios: →
- j. Prenda femenina: →
- k. Declarado en estado de insolvencia: →
- l. Valentía: →
- m. Precio o coste de una cosa: →
- n. Arte de hacer reír: →
- o. Informe para los accionistas en las Juntas Generales: →
- p. Cambio de dirección: →

- q. Valor central de un conjunto de datos: →
- r. Un tipo de operación matemática: →
- s. Periodo entre la concesión de un préstamo y la primera amortización: →
- t. Póster que anuncia un acontecimiento: →
- u. Propietario de una letra de cambio: →
- v. Derecho a reclamar el importe al librador por no realizar pagos: →

## 4.2. Comprensión auditiva



### En la televisión

A continuación vas a escuchar una parte de un programa televisivo en el que se trata el tema de la banca. Escucha la audición y elige la respuesta que consideres más adecuada.

**1. El servicio en línea se usa principalmente para:**

- a. Transferencias bancarias, pagos y consultas.
- b. Impuestos bancarios, pagos y consultas.
- c. Transferencias bancarias, pagos y pensiones.

**3. Algunos de los servicios que ofrecen los bancos por Internet son:**

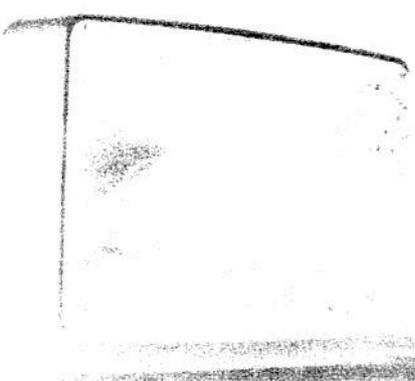
- a. Pagar recibos.
- b. Ir de copas.
- c. Sacar dinero.

**2. Al usar el sistema en línea debemos tomar:**

- a. Más precaución que al hacerlo con una tarjeta de crédito.
- b. Menos precaución que al hacerlo con una tarjeta de crédito.
- c. Igual precaución que al hacerlo con una tarjeta de crédito.

**4. ¿Qué consejos nos ha dado D. Ramón si nos vemos forzados a acceder al servicio de banca por Internet para llevar a cabo alguna transacción en un lugar público?**

- a. Cambiar la clave bancaria del ordenador y acceder a las normas de seguridad de nuestra entidad.
- b. Cambiar la clave de seguridad del ordenador e ir al banco.
- c. Cambiar la clave cada vez que usamos el ordenador e ir al banco.



## Triodos Bank en Buenafuente (La Sexta). Entrevista a Joan Antoni Melé

1. ¿Sabes qué se entiende bajo la denominación de "banca ética"?

2. Escucha el texto siguiente y señala la respuesta adecuada.

Al introducir a Joan Antoni Melé, el presentador sugiere que:

- los banqueros normalmente son raros
- los banqueros quieren sobre todo obtener beneficios
- los banqueros no financian negocios de armas

Según J. A. Melé, Triodos bank en España:

- hace este tipo de banca desde los años 40
- tiene clientes que piden rentabilidad, ética y conciencia
- tiene solamente el personal ético

J. A. Melé declara en cuanto a la crisis del mundo financiero que:

- él se siente parte de los bancos criticados
- nadie pregunta qué pasa con el dinero en el banco ético
- la crisis llegó porque la gente aceptaba los bancos convencionales

Según J.A. Melé, los banqueros actuales son:

- muy criticados
- escamados
- preocupados

Una salida posible de la crisis es, según J.A.Melé:

- protestar
- mostrar caminos
- obligar a cambiar leyes del mercado

4. Explica por escrito cada una de las expresiones siguientes con un sinónimo o describiéndola con palabras apropiadas. Fíjate bien en el contexto.

Especular –

Abanderado –

Beneficios –

Rentabilidad –

Caja de ahorros –

Paro –

Repercusiones –

***5. Si deseas saber más sobre este tipo de banca, puedes consultar la página web***

<http://www.triodos.es/es/particulares/>

### 3.1. Registros

#### La hipoteca

Es un tipo de crédito bancario que tiene como finalidad financiar la adquisición de bienes inmuebles.

El tipo de interés que se puede aplicar al solicitar una hipoteca puede ser:

- 1) Fijo. La cuota a pagar se mantiene constante durante el tiempo que dura el crédito, lo que permite conocer con exactitud el importe que se va a satisfacer hasta su extinción. Por contraprestación, no podremos beneficiarnos de él en caso de que se produzca una bajada de los tipos de interés en el mercado.
- 2) Variable. La cuota a pagar varía periódicamente en función del indicador elegido, por ejemplo, el euribor.

Las comisiones que pueden aplicar las entidades bancarias en la concesión de una hipoteca son las siguientes:

- 1) Comisión de cancelación anticipada: cuantía que cobra la entidad bancaria por la devolución total anticipada del crédito concedido.
- 2) Comisión de aplazamiento: gasto al que se sujeta el cliente por cualquier aplazamiento del pago de alguna cuota.
- 3) Comisión de reclamación de impago: que realiza la entidad financiera ante el impago de una o más cuotas.
- 4) Comisión de apertura: cargo al que se sujeta al abrir la cuenta para devolver el crédito o préstamo.
- 5) Comisión de amortización anticipada: cuantía que se cobra por la devolución parcial anticipada del crédito concedido.

Otros gastos que se deben abonar cuando se obtiene un préstamo hipotecario son los siguientes:

- La tasación del bien y la nota simple del Registro de la Propiedad si no se trata de bienes de segunda mano.
- El Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados como escrituras, actas y testimonios notariales, letras de cambio, anotaciones preventivas practicadas en registros públicos, etc. se abona siempre que se suscribe un documento notarial.
- El Impuesto de Transmisiones Patrimoniales como, por ejemplo, la compraventa de bienes muebles o inmuebles, constitución de derechos reales (usufructos), arrendamientos... etc. deben también ser abonados.

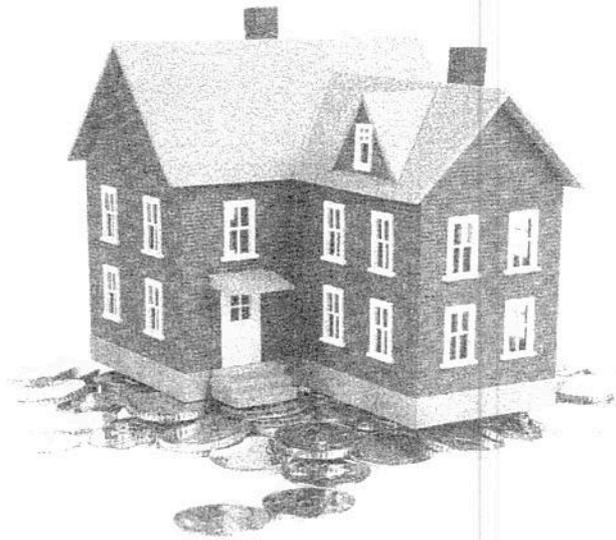
- Los gastos de Notaría y Registro de la Propiedad en los que la cantidad a satisfacer depende del préstamo otorgado y están exentos de IVA.
- Para la concesión del préstamo los bancos suelen exigir que se contrate, al menos, un seguro del bien que normalmente se abona también a la firma de la escritura.
- El seguro de vida no es obligatorio aunque el banco le sugerirá que lo contrate con una determinada compañía.



## ACTIVIDADES

### 1. ¿Cuáles de los siguientes conceptos están relacionados con las hipotecas?

Tasación  
 Nota simple  
 Registro de la Propiedad  
 Tipo de interés  
 Nómina  
 Comisión de apertura  
 Comisión de cancelación anticipada  
 Gastos de Notaría  
 Seguridad Social  
 Cámara de Comercio  
 Seguro  
 Impuesto de Actos Jurídicos  
 Impuesto de Transmisiones Patrimoniales



### 2. Define con tus propias palabras los conceptos que hayas seleccionado anteriormente.

### 3. Indica qué tipo de comisión nos aplicaría un banco en las situaciones siguientes.

Situación	Tipo de comisión
1. El cliente abre una cuenta para domiciliar sus plazos de devolución de hipoteca.	
2. El cliente ha pagado dos plazos de hipoteca con retraso.	
3. El cliente ha encontrado una oferta mejor en otro banco y quiere cambiar su hipoteca a otra entidad financiera.	
4. El cliente quiere pagar parte de la hipoteca en un tiempo anticipado al que contrató.	
5. El cliente no puede pagar un plazo de su hipoteca.	

4. Un cliente escribe una carta a un banco pero no conoce muy bien el registro utilizado en este contexto y le vas a tener que ayudar a corregir algunos errores que no son adecuados en la jerga bancaria. Escríbele una carta de respuesta aclarándole sus dudas.

¡Hola!

Soy Manolo Comotora. Les escribo porque quiero comprar una casa en las afueras y no sé cómo se hace. Me gustaría saber mayormente si me podéis prestar unos kilillos y que me digáis qué cantidad de dinero me quitáis cada mes.

Si no os importa me decís también cuánto me tengo que gastar en el papeleo y los impuestos que cobra el ayuntamiento. Quiero tener un seguro para robos también.

No sé qué es eso del IBI que me ha dicho mi primo Pedro. ¿Me pueden hacer una lista con todo lo que tengo que pagar?

Muchas gracias.

5. Ahora vamos a negociar nosotros una hipoteca. Para ello, una parte de la clase será el director de la oficina bancaria y la otra será el cliente. A continuación os damos, por un lado, las características que el cliente quiere que cumpla su hipoteca y, por otro, las características que el director quiere ofrecer a su cliente. Lo que está claro es que cada uno de ellos quiere conseguir las mejores condiciones.

#### ALUMNO A

Eres el cliente de un banco y quieres comprar una casa. Exiges de comisión de apertura un 0,5% y de cancelación y amortización anticipada un 0,25% como máximo. En caso de tener que aplicarse la comisión de aplazamiento no quieres que se te cargue comisión. Los gastos de Notaría estás dispuesto a aceptarlos tal y como se apliquen y con respecto al tipo de interés quieres que sea variable y con algunas ventajas, como por ejemplo, que los cinco primeros años se aplique un interés fijo del 4,25%. No aceptas la domiciliación de la nómina ni un seguro de vida. Pide información sobre las etapas a seguir y los tipos de impuestos a pagar.

#### ALUMNO B

Eres el director de una entidad bancaria y tienes que tratar con un cliente potencial. Tus objetivos los tienes muy claros. Informar al cliente de las fases y los gastos que conlleva una hipoteca. Exigir de comisión de apertura un 2% y de cancelación anticipada un 1% como mínimo y, en caso de tener que aplicarse la comisión de aplazamiento, quieres que se cargue comisión. Los gastos de Notaría no te afectan directamente y el tipo de interés quieres que sea fijo. Para aceptar dar el préstamo exiges al cliente que domicilie su nómina y contrate un seguro de vida.

Audición – HIPOTECA

1) **María piensa que:**

- a) hace dos años le daban la hipoteca a la gente muy fácil y rápidamente
- b) ahora hay que saber el truco para conseguir la hipoteca

2) Para **Ángel Garay** los **requisitos más importantes** que se exigen a la hora de pedir una hipoteca son:

- a)
- b)

3) **Rafael Domenech** destaca que:

- a) hay que estar preparados para que se eleve el interés hipotecario en el futuro
- b) la mayoría de la gente pide el interés fijo que es más bajo
- c) los intereses más frecuentes son los variables que son muy altos en el principio

4) Para **Illiana Izverniceanu** los **puntos más importantes** a la hora de pedir una hipoteca son:

- a)
- b)

5) **Lorena Mullor explica que:**

- a) existe una lista de factores que influyen en la petición de una hipoteca
- b) existe una lista de criterios objetivos que se puede aplicar en casos individuales
- c) no existe una lista de criterios objetivos que se pueda aplicar en todos los casos

6) Para **Lorena Mullor** los **puntos más importantes** a la hora de pedir una hipoteca son:

- a)
- b)

7) **Lorena Mullor** especifica que las **entidades de crédito recomiendan** que:

- a) la cuota mensual de amortización del préstamo hipotecario se sitúe en torno del 35% de los ingresos
- b) la cuota anual de amortización del préstamo hipotecario se sitúe en torno del 30% de los ingresos
- c) la cuota mensual de amortización del préstamo hipotecario se sitúe en torno del 30% de los ingresos

8) **Valentín Vitón explica que:**

- a) uno no debería tener problemas en conseguir la hipoteca si puede pagar la cuota mensual de 30-35%
- b) uno no debería tener problemas en conseguir la hipoteca si puede pagar la cuota mensual de 35-40%
- c) uno no debería tener problemas en conseguir la hipoteca si puede pagar la cuota mensual de 30-40%

9) **Valentín Vitón también destaca que:**

- a) vale todo que uno puede aportar
- b) ya no vale que les doy una hipoteca a todos
- c) uno tiene que aportar por lo menos algo

10) Según **Yolanda Cristóbal**, ¿qué pasa si uno **no** puede declarar que es **capaz de pagar la cuota adecuada**?

.....

¿Y cuál es la **cuota**, según ella?

.....

11) El **mensaje principal de Luis Corral** es que:

- a) el objeto de los bancos ya no es prestar el dinero a toda la gente como pasaba el año anterior
- b) las entidades prestan más dinero pero solamente a la gente más solvente
- c) las condiciones para los préstamos han mejorado en comparación al año anterior

12) **Illiana Izverniceanu** concluye que los que gozan de la **mejor situación** son:

los.....porque.....

13) **Otros dos puntos importantes (ventajas)** según **Illiana Izverniceanu** son:

- a)
- b)

## 4

## Competencia sociocultural

## 4.1. Competencia cultural

## Las cajas de ahorro

Las cajas de ahorros son entidades de un singular estatus jurídico en el que los impositores, clientes, ayuntamientos e instituciones locales y provinciales forman parte de sus órganos de gobierno para su gestión y administración.

Las cajas no tienen ánimo de lucro, carecen de accionistas y su objetivo es la intermediación financiera y prestación de servicios con el fin de servir a la sociedad y devolverle los beneficios generados por esa actividad; sin que fundadores, administradores o gestores tengan derecho a participar de ellos.

Las cajas están especializadas en la canalización del ahorro popular y en la financiación de las familias y de las pequeñas y medianas empresas. Asimismo, tienen una fuerte raíz local, con una densa red de oficinas de implantación preponderantemente regional.

A efectos del servicio a clientes no hay ninguna diferencia entre cajas de ahorros y bancos, ya que ofrecen el mismo tipo de servicios y están sometidas a la misma legislación. La única diferencia entre ellos es su forma corporativa y de gestión.



## ACTIVIDADES

## 1. Compara los bancos con las cajas de ahorros desde estas áreas.

	BANCOS	CAJAS DE AHORROS
Forma jurídica.		
Servicios al cliente.		
Apropiación de beneficios.		
Tipo de clientes.		
Ubicación geográfica.		
Gestión.		

2. Como ya hemos mencionado anteriormente, la principal característica de las cajas de ahorros es que parte del beneficio obtenido (30%) debe destinarse a obras de carácter social. Piensa en actividades que realizan las obras sociales.

Categoría	Actividades
Asistencia social y sanitaria.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayuda a la tercera edad.</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
Educación e investigación.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo a formación profesional.</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
Patrimonio histórico-artístico y medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Restauración y conservación de obras de arte.</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>

3. Los bancos y las cajas de ahorros son intermediarios que proporcionan financiación. Hay otros intermediarios que ofrecen otros servicios más específicos como cobertura de riesgo o generan activos derivados. Clasifica estos intermediarios según ofrezcan cobertura o activos derivados.

Compañías de Seguros • Fondos de Pensiones • Sociedades y Fondos de Inversión  
Mutualidades de Seguros • Cooperativas de Seguros • Fondos de Capital y Riesgo

ENTIDADES QUE OFRECEN COBERTURA DE RIESGO	ENTIDADES QUE GENERAN ACTIVOS DERIVADOS

**5.1. Saber reclamar y conocer el mundo bancario español y europeo****Ejercicio 1. Quejarse**

En esta ocasión vamos a dar información sobre el proceso de reclamación en un banco (alumno A) y sobre las principales características de algunos de los sistemas bancarios europeos (alumno B).

## ALUMNO A - LAS QUEJAS

Si alguna vez tienes que reclamar en un banco porque no te satisfacen los servicios que te han prestado, debes tener en cuenta las diferentes fases de la reclamación y las entidades que forman parte de ella. Lee el siguiente texto e intenta explicarle a tu compañero, con tus propias palabras, la información que has obtenido.



Cuando hay una queja de un cliente sobre alguno de los servicios que una entidad ofrece debemos tener en cuenta que contamos con varias fases que dependen del mayor o menor grado de satisfacción que como clientes hemos obtenido.

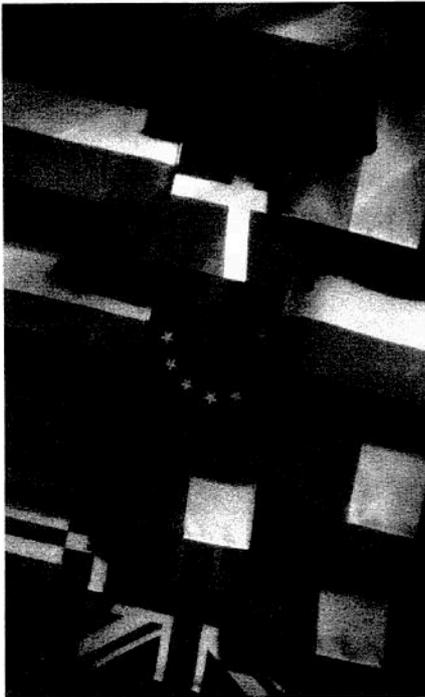
La primera opción que tenemos es la de reclamar en la propia oficina bancaria dirigiéndonos al director de la sucursal.

La segunda opción consiste en reclamar en el servicio de defensa del cliente. En este caso, la reclamación se realiza por escrito y debe ser resuelta en un periodo de dos meses.

La última opción, si ninguna de las anteriores ha sido de su satisfacción, consiste en que el cliente debe emitir la queja al Servicio de Reclamaciones del Banco de España por escrito, expresando quién denuncia, a quién denuncia y los hechos que han ocasionado la queja. La respuesta se obtendrá en un plazo de tres meses como máximo.

¿Sabes algo sobre las diferencias que hay en el sistema bancario de algunos países europeos? Pregunta a tu compañero para que te dé la información.

## ALUMNO B - SISTEMAS BANCARIOS EN EUROPA



A continuación te vamos a dar información de las peculiaridades que poseen algunos sistemas bancarios europeos. Lee la información y explícale a tu compañero, con tus propias palabras, las diferencias existentes en el área de la banca de varios países de Europa.

**Italia.** Su sistema bancario no es muy eficaz pues existen problemas de intervención política. A nivel tecnológico posee entidades bancarias limitadas.

**Francia.** Posee grandes bancos muy competitivos, con un porcentaje alto de eficiencia. Para un banco extranjero es muy difícil entrar en su sistema bancario y crecer.

**Holanda.** Su banca está orientada al exterior y posee una gran capacidad de comercialización. También resulta muy difícil para un banco extranjero entrar en su sistema bancario.

**Escandinavia.** Su banca es universal pero su rentabilidad está por debajo de la española.

**Reino Unido.** Con gran presencia de la banca de inversión y muchas entidades pequeñas y medianas con muchas posibilidades de desaparecer.

**Portugal.** Bancos de reducido tamaño y con bajos índices de eficiencia.

Si no te sintieras satisfecho con el servicio que te ha prestado un banco, ¿sabes lo que debes hacer para reclamar? Pregunta a tu compañero y te dará toda la información necesaria.

## Ejercicio 2. Reclamar

Te exponemos a continuación situaciones que pueden resultar problemáticas a la hora de solicitar un servicio bancario. Marca cuáles de ellas crees que supondrían un motivo de reclamación en tu país o para ti y cuáles no. Si has vivido alguna de estas situaciones en alguna ocasión nos gustaría saber cómo ocurrió todo.

SITUACIONES	¿RECLAMACIÓN?
Cobro excesivo de comisión por cambio de divisas.	
El banco ha pagado un recibo de teléfono a una compañía de la que te habías dado de baja como cliente hace seis meses.	
Te han cargado en la cuenta una cuota anual de mantenimiento excesiva por el uso de la tarjeta de crédito.	
Te cargan en la cuenta un cobro de comisiones por una cuenta corriente que no habías dado de baja y que ya no usas.	
Tardan un mes en darte una nueva tarjeta de crédito por sustracción.	
El cajero automático de una entidad bancaria diferente a la tuya no te devuelve la tarjeta cuando realizabas una retirada de efectivo y los trámites burocráticos entre las dos entidades son muy lentos, llegando a tardar quince días en devolvértela.	
Solicitas en una entidad bancaria una cantidad determinada en moneda extranjera para realizar un viaje y tarda en llegar más tiempo del que te habían comunicado.	



### Ejercicio 3. Como la vida misma

Un señor fue a pedir un crédito a una entidad bancaria y esta, antes de conceder el préstamo y para asegurarse de que su potencial cliente no era moroso, consultó en la lista de ASNEF (Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito).

Al día siguiente, el banco le comunicó que aparecía como moroso y que su deuda ascendía a 3500 euros en concepto de compras adquiridas por Internet, por medio de una tarjeta visa emitida por una entidad bancaria diferente.

El cliente informó a la sucursal de que él no había realizado tales compras y que efectivamente, sí era cierto que había realizado la solicitud de dicha tarjeta a otra entidad pero que aún no la había recibido.

Ha realizado una reclamación a dicha entidad y no la han aceptado. Por lo tanto, como segunda opción, debe realizar una reclamación por escrito al Servicio de Defensa del Cliente.

**Intenta ayudar a este señor escribiendo una reclamación que vaya dirigida al director del Servicio de Defensa del Cliente.**

**SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE**  
**C/ Joaquina Aguarrás, 67**  
**18010 Granada**

D/dña \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_  
 c/ \_\_\_\_\_ n.º \_\_\_\_\_ Piso \_\_\_\_\_ Letra \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ y con D.N.I. \_\_\_\_\_

EXPONE: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

SOLICITA: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firmado: \_\_\_\_\_

A/A: Sr. Director del Servicio de Defensa del Cliente

# CONDICIONES DE ENTREGA INCOTERMS Y EL SEGURO 9

## INCOTERMS (INTERNATIONAL COMMERCE TERMS)

Ya hemos mencionado en el capítulo Contrato de compraventa la importancia de una clara y precisa estipulación de las condiciones de compraventa, o la llamada paridad, para el exitoso cumplimiento del contrato.

Es decir, hay que especificar las obligaciones y responsabilidades que corren el vendedor y el comprador respectivamente.

Dado que las partes contratantes no tienen siempre un conocimiento preciso de las distintas prácticas comerciales utilizadas en los respectivos países, lo que puede ocasionar malentendidos, litigios y procesos, la Cámara de Comercio Internacional de París publicó ya en 1936 las reglas internacionales para la interpretación única de las condiciones de entrega, los llamados INCOTERMS 1936 que recogían seis cláusulas. Posteriormente, en los años 1953, 1967, 1980, 1990, y últimamente en 2000, se han introducido modificaciones y añadidos con el fin de poner las cláusulas al día respecto de las actuales prácticas comerciales internacionales. Sin embargo, es necesario observar que con la aparición de nuevas versiones no caducan las anteriores por lo que en los contratos hay que referirse siempre al año de revisión. Los términos no tienen carácter de norma jurídica. Para ser consideradas como vinculantes, han de ser expresamente aceptadas por las partes intervinientes en el contrato.

También hay que destacar que los INCOTERMS se ocupan sólo de las transacciones entre vendedores y compradores y no afectan a las demás relaciones que puedan establecerse entre cualesquiera de las partes contratantes y otros sujetos, sobre todo transportistas. Con frecuencia se comete un error que consiste en creer que los INCOTERMS se aplican al contrato de transporte y no al de compraventa.

Los problemas regulados por los INCOTERMS son los siguientes:

- La modalidad de entrega de la mercancía.
- La transmisión de los riesgos.
- La distribución de los gastos.
- Los trámites y documentos necesarios.

La transmisión de la propiedad no es objeto de los INCOTERMS y no debe confundirse con la transmisión de los riesgos.

Originalmente los INCOTERMS atañían sólo al transporte marítimo, pero el desarrollo técnico del transporte, las nuevas tecnologías, los nuevos usos y costumbres y, en los últimos años, la internacionalización de la economía que da siempre mayor importancia al comercio exterior han llevado, entre otro, a la aparición de nuevas cláusulas que se refieren a otros tipos de transporte.

## INCOTERMS 2000

Los INCOTERMS 2000 recogen un total de 13 cláusulas que se clasifican en cuatro grupos en función del lugar de la entrega. Los grupos se suelen señalar con letras iniciales de las cláusulas respectivas: **E (Ex)**, **F (Free)**, **C (Cost, Carriage)**, **D (Delivered)**

### Grupo E: (Salida)

El vendedor pone la mercancía a disposición del comprador en sus propios locales, atendiendo el comprador desde este momento los riesgos, los costes de transporte y los demás gastos surgidos de la operación. Contiene sólo una cláusula:

**EXW** (en inglés: Ex Works – named place), en español: **En Fábrica** (lugar designado)

### Grupo F: (Transporte principal no pagado)

El vendedor entrega la mercancía a un transportista designado y contratado por el comprador. En el momento de la entrega se transmiten los riesgos y gastos de la operación al comprador. Este grupo incluye tres cláusulas:

**FCA** (Free Carrier – named place), en español: **Franco transportista** (lugar designado)

**FAS** (Free Alongside Ship – named port of shipment), en español: **Franco al costado del buque** (puerto de carga convenido)

**FOB** (Free On Board – named port of shipment), en español: **Franco a bordo** (puerto de carga convenido)

### Grupo C: (Transporte principal pagado)

El vendedor contrata el transporte, pero no asume los riesgos ni costes ocurridos después de la carga de la mercancía. En el grupo están recogidas cuatro cláusulas:

**CFR** (Cost and Freight – named port of destination), en español: **Coste y flete** (puerto de destino convenido)

**CIF** (Cost, Insurance, Freight – named port of destination), en español: **Coste, seguro y flete** (puerto de destino convenido)

**CPT** (Carriage Paid – named place of destination), en español: **Transporte pagado hasta** (lugar de destino convenido)

**CIP** (Carriage and Insurance Paid – named place of destination), en español: **Transporte y seguro pagado hasta** (lugar de destino convenido)

### Grupo D: (Llegada)

El vendedor asume todos los gastos y riesgos relacionados con la operación de llevar la mercancía al lugar designado. Incluye cinco cláusulas:

**DAF** (Delivered at Frontier – named place), en español: **Entregada en frontera** (lugar convenido)

- DES** (Delivered Ex Ship - named port of destination), en español: **Entregada sobre buque** (puerto de destino convenido)
- DEQ** (Delivered Ex Quay - named port of destination), en español: **Entregada en muelle** (puerto de destino convenido)
- DDU** (Delivered Duty Unpaid - named place of destination), en español: **Entregada derechos no pagados** (lugar de destino convenido)
- DDP** (Delivered Duty Paid - named place of destination), en español: **Entregada derechos pagados** (lugar de destino convenido)

#### USAGOS DISTINTIVOS DE CADA INCOTERM

**1. EXW.** El vendedor cumple con su obligación al poner a disposición del comprador la mercancía en su establecimiento (fábrica o almacén). No está obligado ni a cargar la mercancía en el medio de transporte, ni a despacharla para la exportación. El comprador debe ocuparse de cargar la mercancía y correr con todos los demás gastos y riesgos.

**2. FCA.** El vendedor entregará la mercancía, ya despachada a la exportación, a disposición del transportista u otra persona designada por el comprador en el lugar fijado. Al efectuarse la entrega en los locales del vendedor, éste será responsable de cargar la mercancía, en otros puntos no tiene esta obligación.

**3. FAS.** El vendedor colocará la mercancía a su coste y riesgo al costado del buque en el puerto de origen convenido. Al mismo tiempo, el vendedor despachará la mercancía a la exportación. El comprador elegirá el buque y correrá con todos los gastos y riesgos a partir del momento de la colocación de la mercancía al costado del buque en el muelle correspondiente.

**4. FOB.** La transferencia de gastos, responsabilidades y riesgos del vendedor al comprador se realiza en el momento en el que la mercancía sobrepasa la borda del buque transportista. El vendedor despachará la mercancía a la exportación. El comprador elegirá el buque y correrá con el coste de flete.

**5. CFR.** El vendedor pagará los gastos de envío y la carga en el puerto de origen, así como el flete necesario para hacer llegar la mercancía al puerto de destino convenido. Sin embargo, los riesgos de pérdida o daño de la mercancía se transmiten en el momento en que sobrepasa la mercancía la borda del buque en el puerto de origen. El despacho aduanero de exportación corre por cuenta del vendedor.

**6. CIF.** El vendedor tiene las mismas obligaciones que en el caso de CFR. La única diferencia está en que el vendedor deberá contratar, además, un seguro marítimo que cubra el transporte y que faculte al comprador a reclamar directamente a la compañía aseguradora en caso de daños o pérdidas.

**7. CPT.** El vendedor pagará el coste de transporte de la mercancía hasta el lugar de destino convenido. Sin embargo, el riesgo de pérdida o daño de la mercancía se transmite del vendedor al comprador cuando la mercancía ha sido entregada al primer transportista. El vendedor despachará la mercancía a la exportación.

**8. CIP.** El vendedor tiene las mismas obligaciones que bajo la cláusula CPT. Además de éstas, ha de contratar un seguro que cubra el riesgo de daños o pérdidas de la mercancía durante el transporte. Es un símil del término CIF, pero generalizado a cualquier medio de transporte.

**9. DAF.** El vendedor correrá con todos los gastos y riesgos hasta el punto de frontera convenido. La mercancía se pondrá a disposición del comprador, despachada en la aduana de exportación, en el lugar convenido, pero antes de la aduana de importación del país colindante. El vendedor se hará cargo de los gastos de descarga si es necesario o habitual (p. ej. si la mercancía entra en España por frontera ferroviaria), sin embargo hay que señalarlo expresamente en el contrato de compraventa.

**10. DES.** El vendedor correrá con todos los gastos y riesgos hasta que la mercancía haya sido puesta a disposición del comprador a bordo del buque en el puerto de destino convenido. Debe despachar la mercancía a la exportación, sin embargo, sin despacharla en la aduana de importación y sin descargarla.

**11. DEQ.** El vendedor correrá con todos los gastos y riesgos hasta que la mercancía sea descargada y puesta a disposición del comprador en el muelle del puerto de destino. El vendedor se encargará de llevar a cabo los trámites aduaneros de exportación y el comprador los de importación.

**12. DDU.** El vendedor correrá con todos los gastos y riesgos hasta el momento de entrega de la mercancía al comprador en el lugar de destino convenido del país de importación, pero no tiene la obligación de descargarla ni despacharla en la aduana de importación.

**13. DDP.** Las obligaciones del vendedor son iguales que en el caso anterior, pero el vendedor debe, además, despachar la mercancía a la importación. Esta cláusula supone más obligaciones para el vendedor y, por lo tanto, las mínimas para el comprador.

Seis cláusulas (FAS, FOB, CFR, CIF, DES, DEQ) son aplicables exclusivamente al transporte marítimo (o fluvial) y su utilización fuera de este ámbito es inadecuada y puede conllevar serios problemas contractuales. Las otras cláusulas pueden aplicarse a todos los medios de transporte.

En vista de los considerables riesgos dimanantes del transporte internacional, hay que dedicar debida atención al asunto **del seguro de transporte**. Éste se resuelve sólo en las condiciones CIF y CIP, en otras es cuestión del acuerdo correspondiente de las partes contratantes. A continuación nos ocuparemos de este aspecto de las relaciones contractuales.

#### B) SEGURO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS

El transporte de mercancías conlleva riesgos de daños que puedan dar lugar a pérdidas económicas considerables o a responsabilidades civiles. Por tal motivo, el seguro persigue que **el asegurado**, tras un siniestro, recupere la misma situación económica, o lo más próxima, que tenía antes de que éste se produjera.

También se suele asegurar los medios de transporte (el llamado **seguro de cascos**). A base de un **contrato de seguro** concertado entre **el asegurador** y **el tomador de seguro**, el asegurador se obliga, a cambio de una determinada cantidad de dinero llamada

# EJERCICIOS

## 1. Traduzca al español.

pojistná smlouva – náklady a přepravné – obstarat dovozní povolení – osvědčení o původu zboží – námořní pojistka proti přepravním rizikům – sjednat pojištění za výslovně dohodnutých podmínek – dát zboží k dispozici kupujícímu – náklady a rizika spojená se zbožím – ujednané místo v zemi dovozu – uvědomit kupujícího o předpokládaném dnu příjezdu lodí – dodat zboží k boku stanovení lodí – kupující volí způsob dopravy a přepravce – kupující nese případné další výlohy – na cenu pojištění má vliv hodnota zásilky, její balení, způsob dopravy a vzdálenost – pojištění se obvykle sjednává proti všem rizikům – pojistky se vystavují na jméno nebo na řad – pojistné krytí – pojistovna odmítla reklamaci – předložit škodní protokol – uvědomit havarijního komisaře

## 2. Señale si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

	V	F
1. En fábrica (EXW) es la modalidad de INCOTERMS más asequible para el exportador.		
2. Franco al costado del buque (FAS): Aún colocada la mercancía al costado del buque en el plazo convenido, los gastos y riesgos siguen siendo responsabilidad del exportador.		
3. Franco a bordo (FOB): La transferencia de gastos y riesgos del transporte se realiza en el momento en que la mercancía se deposita en la cubierta del buque.		
4. Coste y flete (CFR): Los gastos del vendedor incluyen los de carga en el puerto de origen y el pago del flete hasta el puerto de destino. El importador es responsable de los trámites de exportación.		
5. Coste, seguro y flete (CIF): Difiere del CFR en el hecho de que el vendedor debe contratar también un seguro marítimo.		
6. Franco transportista (FCA): El transportista tiene la responsabilidad de pagar el despacho de aduana.		
7. Entrega derechos pagados (DDP): El vendedor correrá con todos los gastos y riesgos hasta el lugar de destino convenido, incluyendo transporte, trámites de exportación, e, incluso, de importación.		
8. Entrega en frontera (DAF): El vendedor cumple con su obligación cuando la mercancía ha sido despachada en la aduana para la exportación en el lugar convenido, pero antes de la aduana del país colindante.		

## Indique cuáles de las cláusulas INCOTERMS son aplicables:

- a) cualquier tipo de transporte
- b) al transporte marítimo y fluvial

Deje sus denominaciones en español y en checo.

64.

**Incoterms** (se debe siempre utilizar el símbolo de entrega)

	Gastos en origen				Gastos Internacionales				Gastos en destino			
	ENTREGA EN FÁBRICA O ALMACÉN	TRANSPORTE INTERIOR	DESPECHO EXPORTACIÓN	TRANSPORTE INTERNACIONAL	EMPAQUE Y VERIFICACIÓN	TRANSPORTE INTERNACIONAL	DESPECHO IMPORTACIÓN	TRANSPORTE INTERIOR	ENTREGA EN FÁBRICA O ALMACÉN			
<b>EXW</b> ENTREGA EN FÁBRICA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>FCA</b> FRANCO TRANSPORTISTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>FAS</b> FRANCO AL COSTADO DEL BUQUE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>FOB</b> FRANCO A BORDO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CFR</b> COSTE Y FLETE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CIF</b> COSTE, SEGURO Y FLETE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CPT</b> TRANSPORTE PAGADO HASTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CIP</b> TRANSPORTE Y SEGURO PAGADO HASTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DAF</b> ENTREGA EN FRONTERA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DES</b> ENTREGA MARE BUQUE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DDU</b> ENTREGA MARE BUQUE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DDP</b> ENTREGA MARE BUQUE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Modalidad de transporte**  
 General  Marítimo  Multimodal

**T/V Tipo de venta**  
 a la salida  a la llegada

**Modo de entrega**  
 Vendedor / Exportador  Comprador / Importador  Negociable

FRANCO: ENTREGA Y GESTIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR, CURSO SUPERIOR ICAE Y CONSEJO SUPERIOR DE CÁMARAS, C/SECI, 1998

**4. Lea el texto y complete los espacios en blanco con las palabras de la oferta:**

*la propiedad, a pesar de, reparto, debidas a, cumplimiento, ambos, delimitar, la ley, la transferencia, se ocupan, la entrega, proporcionar, a través de, consecuentis*

Los INCOTERMS tratan de ... con precisión cuatro aspectos: ... de mercancías, el ... de gastos entre exportador (vendedor) e importador (comprador); ... de riesgos entre ... en el transporte de mercancía; y los documentos que el exportador debe ... al importador. Pero, ... su enorme importancia para el ... del contrato de compraventa, los términos comerciales no ..., en ningún caso, de aspectos tales como la transmisión de ..., el incumplimiento del contrato y sus ... o la exoneración de responsabilidades ... diversas causas. Todas estas cuestiones deben resolverse ... otras estipulaciones del contrato de compraventa o de ... que le sean aplicable.

*(Adaptado de El Exportador, Octubre 2003)*

**5. A base del texto anterior redacte un breve resumen especificando de qué se ocupan y qué no resuelven las cláusulas INCOTERMS.**

**6. Marque con una cruz la característica correspondiente a cada una de las cláusulas INCOTERMS.**

	EXW	FAS	FOB	CFR	CIF	DDP	FCA	CIP
Más costosa para el exportador								
Más costosa para el importador								
Sólo para transporte marítimo								
Para otro tipo de transporte								
El exportador es responsable de los trámites de exportación								
El importador es responsable de los trámites de exportación								
El exportador se ocupa de cargar la mercancía								
El importador se ocupa de cargar la mercancía								
El exportador paga el flete								
El importador paga el flete								

**7. Traduzca al español y después decida de qué cláusula INCOTERMS se trata.**

1. Pročiváječi obstarává na vlastní náklady přepravu zboží až do předaného místa odvozu a následně přepravu zboží přímo na místo odvozu.

# CASO PRÁCTICO

El señor Palatí está preocupadísimo. Nadie sabe qué le pasa, está callado, su habitual sonrisa ha desaparecido. Julia, su compañera de trabajo, sospecha que su mal humor se debe a un problema muy serio y, como le da pena, lo invita a un café para distraerle un poco. Escuche su conversación y complete los espacios en blanco.

**Julia:** Bueno, Pedro, ..... por favor, ¿qué te pasa? No te reconozco, tan ..., de tan mal humor.

**Pedro:** Ay, Julia, estoy ....., esta vez realmente no sé cómo voy a salir de este .....

**Julia:** Pero ¿de qué lío me estás hablando? En el trabajo te va todo de ....., el otro día el jefe me dijo que está muy contento contigo, ¿tienes algún ..... en casa?

**Pedro:** No, no, ..... están todos muy bien.

**Julia:** Ay, por Dios, no me ..... más y habla, sabes que puedes ..... en mí.

**Pedro:** Bueno, voy a ..... todo. ¿Te acuerdas de aquel envío de China?

**Julia:** Sí, por supuesto.

**Pedro:** Pues, fíjate que hace dos días me avisaron de que el avión había .....

**Julia:** ¿Qué? No es posible que un avión haya desaparecido como si fuera un ..... Yo no creo en los OVNI ni en los .....

**Pedro:** Yo tampoco, pero es así. El cliente está furioso y me ..... la culpa a mí. He hecho todo lo ..... para investigar qué ha pasado, pero todo en .....

/Suena el móvil de Pedro/

**Pedro:** Perdona, ..... qué mala noticia me toca esta vez. ¿Sí? Sí, sí, soy yo. ¿Cómo? No entiendo bien, es que hay muchas ..... en la línea. ¿Puede repetirlo? ¿De verdad? ¿Está seguro, .....? Ay, gracias ....., muchas gracias por informarme. Adíos, hasta luego.

**Julia:** ¿Qué pasó?

**Pedro:** Ay, Julia, era el señor Li. Acaba de decirme que el avión que habíamos ..... por desaparecido tuvo que ..... en un pueblo perdido de Siberia a causa de fuertes ..... en la región y que el mal tiempo ..... cualquier comunicación. Pero ya ha ..... y continúa ..... a Madrid.

**Julia:** ¡Ay, qué .....! Pero es que hay una cosa que no entiendo, ¡si el señor Li habla sólo chino!

**Pedro:** Como ves, ..... hace milagros. ¡Camarero, por favor! Traiganos dos ..... de Magno, tenemos mucho que .....

