

LES GARANTIES DELS DRETS LINGÜÍSTICS DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

Meritxell LLORENTE BRIONES

Responsable de Planificació Lingüística
Departament de Comerç, Turisme i Consum*

1. CONSUM I PERSONES CONSUMIDORES

Consumistes o anticonsumistes, clients de les grans superfícies o de les petites botigues, usuaris de complexos turístics o amants de l'allotjament de negoci familiar, per necessitat o per plaer, per feina o per lleure, tots som consumidors i consumidoros.

El fenomen social del consum és el principal factor en què es basen gairebé totes les relacions socioeconòmiques d'una societat com la nostra, i per això al llarg de la història s'ha reconegut la seva importància per bastir les coordenades de les relacions familiars, socials, culturals i, fonamentalment i òbviament, productives i econòmiques. I per aquest motiu, també els diferents models polítics i d'Administració pública n'han fet tractaments diferents i n'han prioritzat alguns aspectes per sobre d'altres, amb la finalitat d'assolir el màxim interès general de tota la societat.

Prova d'aquest interès general que comporten les relacions de consum és que l'Estatut d'autonomia de Catalunya, tant el vigent,¹ el del 1979, com la reforma que està en procés d'aprovació, atribueix a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva de la defensa de les persones consumido-

* Aquest article es va redactar abans del Decret 143/2006, de 13 de maig, de creació, denominació i determinació de l'àmbit de competència dels departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (DOGC 4633A, de 15 de maig), i, per tant, abans de la supressió del Departament de Comerç, Turisme i Consum.

1. Aquest article es va redactar l'abril de 2006, per tant, en període del procés de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 1979.

res i usuàries.² Altres normes posteriors³ també atribueixen als poders públics el deure de protegir la seguretat, la salut i els interessos econòmics de persones usuàries i consumidores.

Els poders públics, però, no només tenen l'obligació de garantir la seguretat i la salut de la població consumidora, sinó que també han de treballar per millorar-li la qualitat de vida.⁴ Per això, el mateix Estatut del consumidor dedica tot el capítol IV als drets lingüístics de les persones consumidores,⁵ ja que aquests drets, a més d'incloure's en els drets individuals i col·lectius de les persones, també tenen un paper fonamental en l'enorme xarxa de les relacions socioeconòmiques d'un país, per tal com la llengua és el primer vehicle de comunicació. El model de llengua de les interaccions en l'adquisició de béns i de productes ha de ser clar, precís i real, i per això l'ús de la llengua pròpia no només aporta un valor afegit a la qua-

2. Article 12 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 1979 i article 28 de la Proposta de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006.

3. Llei 3/1993, de 5 de març, de l'estatut del consumidor. DOGC núm. 1719, de 12 de març de 1993. Article 1.1: «Aquesta Llei té per objecte la defensa dels consumidors i dels usuaris [...]».

Llei 9/2004, de 24 desembre, de creació de l'Agència Catalana del Consum. DOGC núm. 4291, de 30 de desembre de 2004. Preàmbul: [...] «el Parlament ha aprovat al llarg de diferents legislatures nombroses lleis en estreta connexió amb la protecció de la seguretat, la salut i els interessos econòmics de la població.»

4. Llei 3/1993, de 5 de març, de l'estatut del consumidor. DOGC núm. 1719, de 12 de març de 1993. Article 1.1 «Aquesta Llei té per objecte la defensa dels consumidors i dels usuaris i l'establiment, en l'àmbit de Catalunya, dels principis i les normes que han de regir per a millorar la qualitat de la vida de les persones en llur condició de consumidors i d'usuaris.»

5. Capítol IV. Drets lingüístics dels consumidors.

«Article. 26. Ús del català en la informació i en la contractació

D'acord amb el que estableix l'article 3.3 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya:

a) Els consumidors tenen dret a rebre en català les informacions pertinents per al consum i l'ús dels béns, els productes i els serveis, i especialment les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de llur salut i seguretat.

b) Qualsevol part interessada té dret a rebre en català els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules-típus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que es desprengui de la realització d'algun dels contractes esmentats.

Article 27. Dret a ésser atès de qui s'expressa en qualsevol de les llengües oficials

Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya han de trobar-se en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya.

Article 28. Protecció i foment de l'ús de l'aranès

La Generalitat ha de prendre mesures per protegir i fomentar l'ús de l'aranès, dins l'àmbit territorial corresponent, en relació amb els drets d'informació al consumidor reconeguts per aquesta Llei.»

litat del servei o producte que es pretén comercialitzar, sinó que també és una mostra de comunicació àgil i moderna.

2. MARC LEGAL⁶

D'acord amb el vigent Estatut d'autonomia de Catalunya⁷ i l'article 2 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística,⁸ la llengua pròpia, a més d'oficial, de Catalunya és el català. D'altra banda, la Proposta de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya que actualment està en tràmit,⁹ a més de repetir l'oficialitat i propietat del català a Catalunya, com ja feia l'Estatut precedent, estableix també que «Totes les persones tenen el dret d'utilitzar les dues llengües i els ciutadans de Catalunya tenen el dret i el deure de conèixer-les».¹⁰

La Llei 3/1993, de 5 de març, de l'estatut del consumidor, dedica el capítol IV als drets lingüístics de les persones consumidores. A l'efecte d'aquesta Llei, es consideren persones consumidores les persones físiques o jurídiques de qualsevol nacionalitat o residència que, com a destinatàries finals, fan l'adquisició, fan ús o gaudeixen, dins el territori de Catalunya, de béns i de serveis per al seu consum o ús particular, familiar o col·lectiu, sempre que el proveïdor tingui caràcter empresarial o professional o sigui la mateixa Administració pública.

Els documents civils i mercantils: els documents privats; els contractes d'adhesió, els xecs, els pagarés, els talonaris i altres documents oferts per les entitats financeres; el tiquet, la factura i l'albarà

La Llei de política lingüística estableix que els documents privats, contractuals o no, qualsevol que sigui la seva naturalesa, s'han de redactar en la llengua oficial que les parts acordin; per exemple, un contracte privat de

6. Text extret del web de l'Agència Catalana del Consum: <http://www.consum.cat/TemesConsum/Htmls/frames.htm>.

7. Aquest article ha estat redactat el març de 2006, per tant, en període del procés de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 1979.

8. Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. Consultable a <http://www6.gencat.net/llengcat/legis/lleipl.htm>.

9. Text aprovat pel Ple del Congrés dels Diputats el 30 de març de 2006 i posteriorment sotmès a referèndum.

10. Article 6.

compravenda d'un habitatge ha d'estar redactat en la llengua que les parts acordin.

Pel que fa als contractes d'adhesió, normats, contractes amb clàusules tipus o amb condicions generals, estableix que s'han de redactar en la llengua que escullin els consumidors i les consumidoras, i han d'estar a disposició immediata dels clients i clientes en exemplars separats en català i en castellà; per exemple, un contracte de serveis financers, un contracte d'assegurances, un préstec, una hipoteca...

També els xecs, els pagarés, els talonaris i altres documents oferts per les entitats financeres als seus clients i clientes han d'ésser redactats com a mínim en català, sens perjudici que es pugui utilitzar el castellà a petició del client. D'altra banda, el tiquet, la factura, l'albarà, etc., són considerats documents mercantils i, per tant, es poden redactar en qualsevol de les dues llengües oficials, llevat que alguna norma específica imposi la redacció en català per a un sector o una activitat determinats.

També hi ha una extensa normativa sectorial específica que ara no esmentarem, però que és fàcilment consultable.¹¹

Les empreses públiques de la Generalitat i de les corporacions locals i les seves empreses concessionàries

Les empreses públiques de la Generalitat i de les corporacions locals, i també les seves empreses concessionàries quan gestionen o exploten el servei concedit (autopistes, ports esportius, estacions d'esquí...), han d'emprar normalment el català en les seves actuacions i documentació internes i en la retolació, en les instruccions d'ús, en l'etiquetatge i en l'embalatge dels productes o els serveis que produeixin o ofereixin.

Han d'emprar normalment el català en les comunicacions i les notificacions, incloent-hi les factures i altres documents de tràfic, adreçades a persones residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà si ho demanen.

11. Normativa relativa a la prestació del servei de transport de vehicles automòbils avariats; a l'activitat industrial i de prestació de serveis en els tallers de reparació de vehicles automòbils, dels seus equips i components; a determinades activitats de prestació de serveis a domicili; a la prestació de serveis sobre els béns de naturalesa duradora; al funcionament dels establiments dedicats a la neteja tèxtil; a l'ordenació i la classificació dels establiments de restauració; a la reglamentació de les agències de viatges; al règim de preus, reserves i serveis complementaris en establiments d'allotjament turístic; als centres de bronzejat artificial, i a determinats contractes. Consultable a <http://www.consum.cat./TemesConsum/Htmls/DretsLinguistics.htm>.

Les empreses de servei públic

Les empreses i les entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics, com ara les de transport, de subministraments, de comunicacions i d'altres (les de telefonia fixa i mòbil, comunicacions per Internet, correus, ferrocarrils, taxis, línies d'autobusos, companyies aèries i les de subministrament d'aigua, llum, gas...), han d'emprar, almenys, el català en la retolació i en les comunicacions megafòniques.

Les comunicacions i les notificacions escrites adreçades a persones residents a Catalunya, incloent-hi les factures i altres documents de tràfic, s'han de fer almenys en català, sens perjudici del dret dels ciutadans i les ciutadanes a rebre-les en castellà si ho demanen.

L'atenció al públic: l'obligació d'entendre i la senyalització, els cartells d'informació i els documents d'oferta

Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen la seva activitat a Catalunya (encara que tinguin els serveis organitzats des de fora) han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors i les consumidoros en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya. Això significa l'obligació d'entendre, com a mínim, qualsevol ciutadana o ciutadà que s'expressi en una de les dues llengües, sense que comporti l'obligació de parlar en una o altra llengua.

La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix, ja siguin a l'aparador, a l'interior o a l'exterior de l'establiment (per exemple, l'horari comercial) i els documents d'oferta de serveis (catàlegs, prospectes, fullets de venda de productes...) per a les persones consumidoros i usuàries dels establiments oberts al públic han d'ésser redactats almenys en català.

S'exceptuen d'aquesta obligació les marques, els noms comercials i els rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.

La informació a les persones consumidoros i usuàries: l'etiquetatge, l'embalatge i les instruccions d'ús; els productes artesanals, la denominació d'origen, comarcal i de qualitat

Les dades que consten en l'etiquetatge i en l'embalatge i les instruccions d'ús dels productes que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya poden ser en català, en castellà o en qualsevol altra llengua de la Unió Europea. Cada producte, però, té la seva normativa específica.

Les dades obligatòries i les informacions voluntàries addicionals que consten en l'etiquetatge de productes catalans que gaudeixen de denominació d'origen, de denominació comarcal o de denominació de qualitat i dels productes artesanals que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya han d'ésser necessàriament, com a mínim, en català.

Els documents públics

Els documents públics són els autoritzats pel cos notarial o altre funcionari competent (per exemple: una escriptura d'una propietat, un testament...).

Abans de redactar el document, s'ha de preguntar explícitament a les persones usuàries quina llengua escullen; en cap cas la tria d'una o de l'altra ha de comportar retard en la redacció i l'autorització del document. Tampoc no pot comportar cap sobrecost. Si no s'escull expressament la llengua, el document es redacta en català.

Els despatxos del cos notarial i altres fedataris públics han d'estar en condicions d'atendre els ciutadans i les ciutadanes en qualsevol de les llengües oficials.

3. SITUACIÓ ACTUAL DE COMPLIMENT DE LA LEGISLACIÓ LINGÜÍSTICA

Al cap de més de 6 anys d'entrada en vigor de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística —i de més de 3 per als establiments autònoms—, les dades aportades tant per estudis i enquestes oficials com per queixes rebudes de ciutadanes, ciutadans i organitzacions de persones consumidores palesen que el català encara no és la llengua d'ús habitual en la totalitat dels establiments comercials i de prestació de serveis, i que el compliment de la llei vigent, si bé va augmentant, encara no arriba a la totalitat.

Esmentarem ara les dades de tres estudis en àmbits diferents: els productes de denominació d'origen, els usos lingüístics en supermercats i hipermercats, i els usos lingüístics en hotels de tres, quatre i cinc estrelles.¹²

El compliment de l'article 34.2 de la Llei 1/1998 de política lingüística en vins i caves (1998-2005)

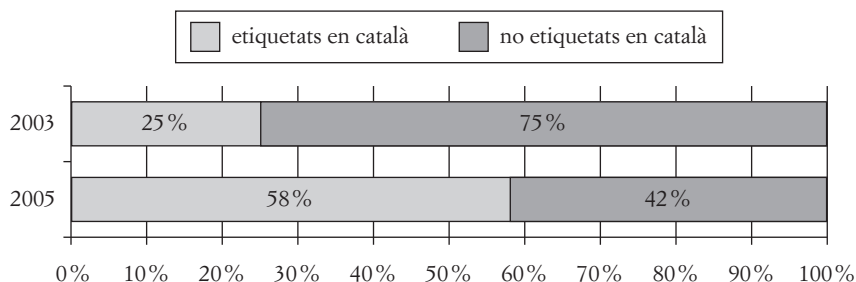
Pel que fa als vins i caves catalans, és a dir, dos dels màxims exponents dels productes de denominació d'origen, un darrer estudi de la Plataforma

12. És a punt de fer-se públic un darrer estudi sobre els usos lingüístics als restaurants.

per la Llengua,¹³ presentat a final de setembre de 2005, constata que «la situació de l'etiquetatge en català en vins i caves ha millorat de manera substancial, i ha arribat a ser clarament majoritari amb uns increments notables que s'han produït sobretot en els darrers 4 anys». El mateix estudi afirma que «l'adaptació a la llei s'ha produït en els productes de gran consum [de vins i caves] de manera generalitzada», que «L'etiquetatge en català en vins i caves catalans probablement està molt més normalitzat que no pas en altres sectors», i que «probablement ha experimentat un creixement en els darrers anys molt superior a la majoria dels altres sectors on intervé l'etiquetatge», possiblement afavorit per l'«alta pressió social i dels consumidors». Tanmateix, l'informe també constata que «Malgrat tot encara hi ha productes fora de la Llei».

Els gràfics següents mostren com si bé comparativament entre el 2003 i el 2005 la situació de l'etiquetatge en català ha millorat força (ha passat del 25% al 58%), encara hi ha un 42% d'incompliment de la legislació lingüística pel que fa als vins i caves de denominació d'origen.¹⁴

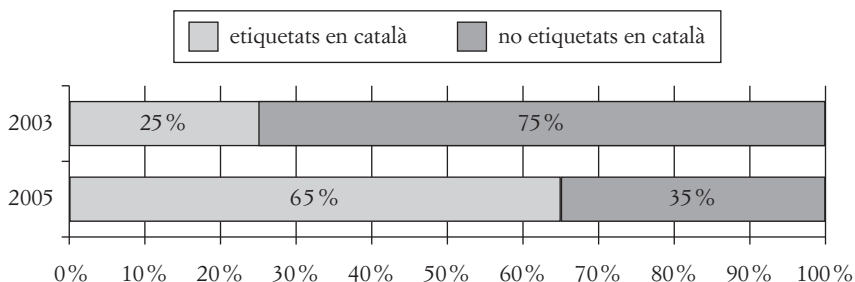
El compliment de la legislació entre tots els vins i caves trobats en supermercats i hipermercats segons la presència de cada producte el 2003 i el 2005



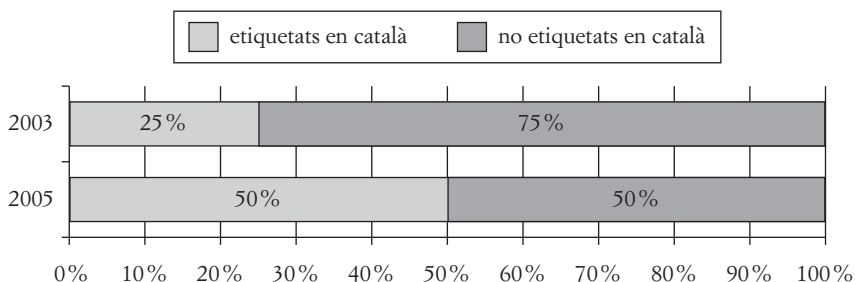
13. GASULL ROIG, Bernat. *L'acompliment de l'article 34.2 de la Llei 1/1998 de política lingüística en vins i caves (1998-2005)*. Plataforma per la Llengua, juliol de 2005. <http://www.plataforma-llengua.org/documents/estudi_2005_de_vins_i_caves.pdf>

14. GASULL ROIG, Bernat. *L'acompliment de l'article 34.2 de la Llei 1/1998 de política lingüística en vins i caves (1998-2005)*. Plataforma per la Llengua, juliol de 2005. <http://www.plataforma-llengua.org/documents/estudi_2005_de_vins_i_caves.pdf>

El compliment de la legislació entre tots els vins trobats en supermercats i hipermercats segons la presència de cada producte el 2003 i el 2005



El compliment de la legislació entre tots els caves trobats en supermercats i hipermercats segons la presència de cada producte el 2003 i el 2005



Estudi sociolingüístic als supermercats i hipermercats de Catalunya

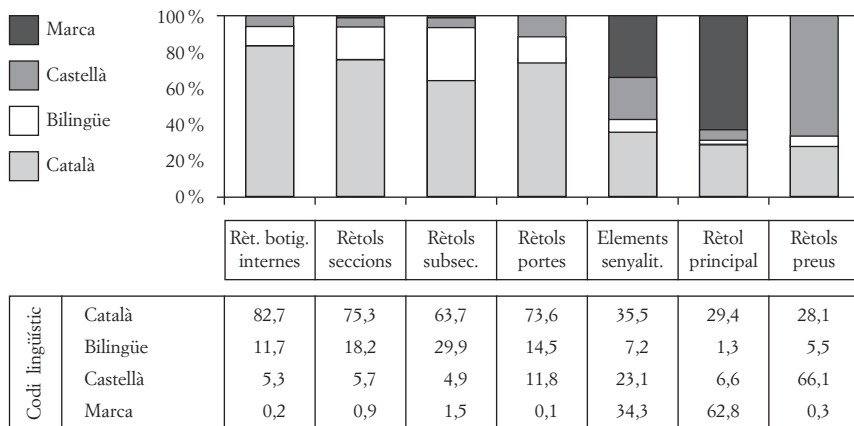
Aquest estudi, elaborat per una consultora per encàrrec del Departament de Comerç, Turisme i Consum de la Generalitat de Catalunya, constata que «La major part dels elements de comunicació dels establiments de Catalunya estan expressats en llengua catalana (51,6%)». Tanmateix, si, d'acord amb la taula següent, sumem els valors d'utilització únicament del català amb els usos bilingües, trobem que encara hi ha el 22,9 % de retolació (corresponent a l'ítem *castellà i marca*) i el 31,3 % de cartells (corresponent a l'ítem *castellà*) que, per tant, incompleixen la llei.

a) Usos lingüístics per categories de comunicació

<i>Codi lingüístic</i>	<i>Retolació %</i>	<i>Cartells %</i>
Català	65,6	57,4
Bilingüe	11,5	11,3
Castellà	15,7	31,3
Marca	7,2	—

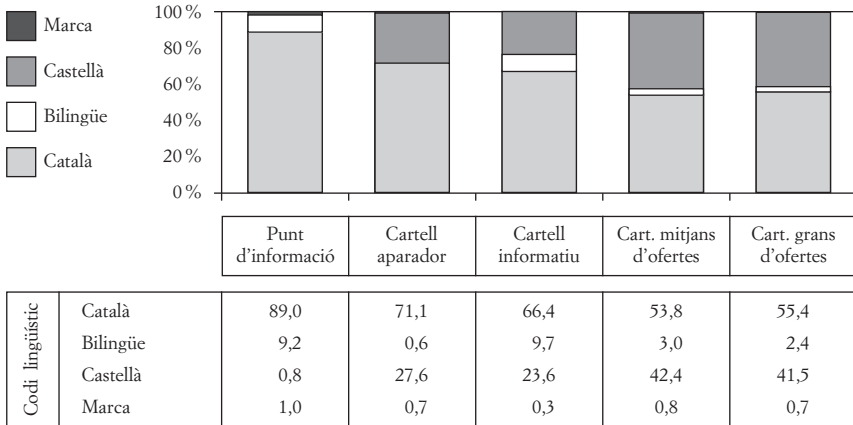
Més concretament, els gràfics següents també ens indiquen que els rètols i els cartells no compleixen al cent per cent la legislació vigent.

Gràfic 1. *Llengua utilitzada en la retolació*¹⁵



15. S'entén per rètols de botigues internes els de les botigues amb aparador i dependents propis, que acostuma a haver-hi en aquests establiments: fleca, xarcuteria, peixateria... Els rètols de les seccions són els departaments que més es diferencien pel tipus d'articles que contenen i, per tant, els rètols més grans dins de l'establiment. Per exemple, alimentació, begudes, tèxtil...

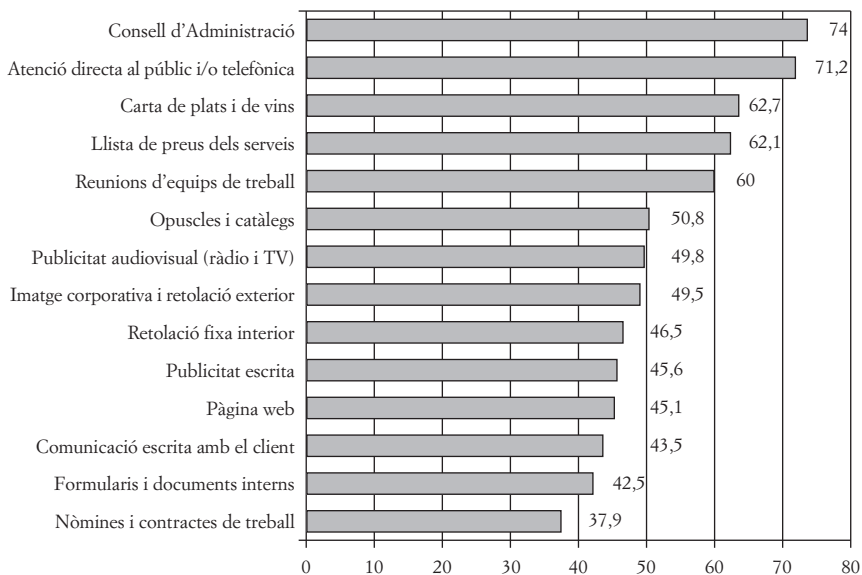
Gràfic 2. Llengua utilitzada als cartells



Estudi dels usos lingüístics als hotels de 3, 4 i 5 estrelles de Catalunya

Sobre aquest estudi, elaborat per una consultora per encàrrec de l'anterior Departament d'Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat de Catalunya, esmentarem només una xifra, per tal com la data de tancament de les dades correspon a l'octubre de 2002 i, per tant, és possible que actualment hagin canviat. El 2002, doncs, es palesava que el percentatge d'utilització del català a les llistes de preus dels serveis arribava només al 47,7% en l'ítem *sempre*, mentre que assolien el 15,0% en l'ítem *sovint*. És a dir, l'incompliment de la llei era encara molt elevat, tot i que feia ja dos anys de l'entrada en vigor de la Llei de política lingüística per a societats anònimes.

Reproduïm aquí un gràfic que respon a la pregunta del qüestionari sobre el grau d'utilització del català en l'hotel de la persona entrevistada en els aspectes següents:



4. DRETS LINGÜÍSTICS DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

La raó primera de l'existència de l'Administració en termes generals i, per tant, també de la Generalitat de Catalunya, per la seva mateixa definició, es fonamenta a servir amb objectivitat els interessos generals de Catalunya d'acord amb la llei.

Quan parlem de protecció del consum, però, pot semblar que aparentment parlem de dos destinataris amb interessos contraposats: persones consumidores i empreses, tots dos elements necessaris i complementaris per fer possible un intercanvi comercial.

La nostra tasca, com a Generalitat de Catalunya, consisteix a fer avançar l'ús social del català en el món socioeconòmic, i així fer més fàcil i còmoda la vida dels ciutadans i les ciutadanes, i més competitiva i rendible la d'empresaris i empresàries.

Sovint, les actuacions administratives s'encreuen, i tots dos destinataris es confonen; per exemple, una actuació de promoció de l'etiquetatge en català ajuda una empresa a tenir una producció de més qualitat, però també serveix perquè ciutadanes i ciutadans rebin la informació sobre aquell producte en la seva llengua. També és cert, però, que moltes actuacions de ga-

rantia dels drets de les persones consumidores impliquen una actuació sancionadora cap a les empreses que no han posat prou mecanismes per garantir aquests drets.

Però garantir els drets de les persones consumidores i especialment els que es relacionen directament amb la seva manera de ser i de viure, com ara els drets lingüístics, va molt més enllà d'un compliment legal. Per això és tasca de l'Administració ajudar les empreses a promoure l'ús del català, en les seves relacions amb la clientela, amb el personal treballador i amb les altres empreses, transmetent la idea que l'ús de la llengua pròpia d'una comunitat social incrementa la qualitat del producte i del servei final i, sobretot, que la implicació del sector econòmic amb la comunitat nacional amb la qual interactua, de la qual se sustenta, obté beneficis i a la qual pretén servir és una mostra no només de qualitat i de modernitat, sinó també d'una visió innovadora i competitiva, que li permet guanyar en proximitat, excel·lència i fidelització de la clientela. Per això, la tria de l'estratègia lingüística que una empresa fa, a més, òbviament, del compliment dels preceptes als quals està obligada per llei, és una tria de màrqueting i de qualitat de servei.

5. ACTUACIONS DE FOMENT I PROMOCIÓ

En la línia del foment i la promoció de l'ús social del català s'han fet moltes actuacions per ajudar les empreses a implantar i a augmentar l'ús del català i també a complir la legislació vigent, especialment la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, que va entrar plenament en vigor el febrer de 2000 per a societats anònimes i el febrer de 2003 per a empresaris i empresàries autònoms.

Així, des dels diversos organismes de l'Administració competents en matèria empresarial, comercial i d'atenció a les ciutadanes i ciutadans, s'atenen consultes sobre legislació i sobre recursos per al compliment de la llei, i alhora també s'ofereix informació sobre recursos per afrontar aquestes necessitats. Es fan trameses de tríptics informatius sobre recursos —traductors automàtics, recursos terminològics, cursos de llengua específica— i sobre legalitat, i es fan trameses de materials específics com ara diccionaris, lèxics, CD-ROM i materials divulgatius.¹⁶

16. LLORENTE BRIONES, Meritxell, «Azioni di pianificazione linguistica nell'ambito dell'industria, del commercio e del turismo». A: *Lingue Minoritarie e Identità Locali come Risorse Economiche e Fattori di Sviluppo, Atti del Convegno Internazionale, Udine, 8-9 de novembre de 2002*. Udine, 2004.

En aquest sentit, cal destacar el programa informàtic Plats a la Carta,¹⁷ gratuït i accessible per Internet a tots els ciutadans i les ciutadanes, però adreçat especialment al sector de la restauració. Aquest programa facilita l'elaboració de cartes de restaurants en català i la traducció a altres llengües. D'aquesta manera s'ajuda els empresaris i les empresàries a complir la llei —ja que la carta de plats i vins ha d'estar almenys en català—¹⁸ i es contribueix a millorar la qualitat de l'atenció al públic en el sector de la restauració.

D'altra banda, a mitjan 2006, la Generalitat té previst posar a l'abast del públic general un servei automàtic de traducció en línia també d'accés gratuït que facilitarà el compliment de la llei i l'ús del català als establiments oberts al públic.

6. ACTUACIONS INSPECTORES

Una de les actuacions inspectores més importants que s'han dut a terme d'ençà de l'entrada en vigor de la Llei de política lingüística va ser la campanya de sensibilització iniciada l'abril de 2004 pels Serveis Territorials de Comerç, Turisme i Consum a Lleida a un total de 436 restaurants de les seves comarques, i amb l'objectiu de mantenir la campanya a totes les comarques lleidatanes fins a arribar als 1.100 establiments de restauració autoritzats.¹⁹

Des de l'inici de la campanya, els Serveis Territorials a Lleida van fer un seguit d'actuacions de sensibilització lingüística en els restaurants de les comarques lleidatanes. Les actuacions es van centrar, en una primera fase, en els 304 restaurants autoritzats de la ciutat de Lleida i en 132 establiments ubicats a diferents municipis de les comarques de Ponent.

La segona fase, iniciada el novembre del mateix any, pretenia arribar a la totalitat d'establiments de restaurants i bars restaurant de la demarcació.

Aquesta actuació va posar de manifest l'elevat grau de compliment de la normativa, així com també la bona disposició dels establiments a solucionar les mancances quan se'n detectaven.

Durant el mes de desembre, es va fer una mostra aleatòria a mig centenar dels establiments inspeccionats a la primera i la segona fase per comprovar si havia millorat la presència del català a les cartes dels restaurants,

17. <http://www10.gencat.net/pres_plats/AppJava/index.jsp>

18. Article 18 del Decret 317/1994, de 4 de novembre (DOGC 1983, de 9 de desembre), pel qual s'estableixen normes sobre l'ordenació i la classificació dels establiments de restauració. <http://www6.gencat.net/llengcat/legis/docs/em_d317_94.pdf>

19. Totes les xifres relatives a aquesta actuació corresponen al desembre de 2004, data de la nota de premsa en què s'informava d'aquesta campanya.

i es va constatar un increment del 31% en les cartes a l'exterior, del 30% en les cartes al menjador i del 31% en les cartes de vins. Cal destacar que aquesta millora en el compliment de la llei es va fer sense haver de recórrer a les sancions, si bé tampoc no es descartava aquesta mesura en casos d'incompliment reiterat.

Inspeccions a restaurants i bars restaurant

<i>Establiments de Lleida ciutat</i>		<i>Primera volta</i>	<i>Segona volta</i>	<i>Variació</i>
Cartes en català o bilingüe	Exteriors	53 %	84 %	+ 31 %
	Menjador	43 %	83 %	+ 40 %
	Vins	56 %	84 %	+ 28 %
Carta només en castellà	Exteriors	19 %	8 %	- 11 %
	Menjador	43 %	12 %	- 31 %
	Vins	9 %	8 %	- 1 %
Sense cartes	Exteriors	28 %	8 %	- 20 %
	Menjador	14 %	4 %	- 10 %
	Vins	35 %	6 %	- 29 %

304 establiments de restauració.

<i>Establiments a les comarques</i>		<i>Primera volta</i>
Cartes en català o bilingüe	Exteriors	53 %
	Menjador	43 %
	Vins	56 %
Carta només en castellà	Exteriors	8 %
	Menjador	12 %
	Vins	8 %
Sense cartes	Exteriors	8 %
	Menjador	4 %
	Vins	6 %

7. TRACTAMENT DE LES DENÚNCIES DE LES PERSONES CONSUMIDORES

L'Agència Catalana del Consum (ACC) és un organisme autònom de la Generalitat de Catalunya, adscrit al Departament de Comerç, Turisme i Consum,²⁰ que té per objectiu principal garantir els drets de les persones, com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis, i que assumeix totes les competències de la Generalitat en aquest àmbit.

La Direcció General de Turisme del Departament de Comerç, Turisme i Consum, és l'òrgan que coordina i dirigeix els mecanismes per al control de l'aplicació de la normativa sobre ordenació del turisme, és a dir, que garanteix els drets de les persones consumidores d'establiments turístics.²¹

Tant l'Agència Catalana del Consum com la Direcció General de Turisme segueixen el mateix protocol d'actuació en totes les denúncies i queixes que reben per escrit i també per correu electrònic, en què una persona denunciant exposa formalment una possible vulneració dels seus drets lingüístics. Tots dos organismes, així com altres del mateix Departament, també atenen les consultes que els adrecen empreses o ciutadans i ciutadanes.

Tanmateix, un importantíssim canal d'entrada de queixes i de denúncies són les oficines de garanties lingüístiques, cinc unitats integrades en la Secretaria de Política Lingüística, del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya. Aquestes oficines, que funcionen des del febrer de 2005, tramiten les queixes i denúncies que reben directament dels ciutadans i les ciutadanes als organismes competents, perquè en facin les actuacions inspectores i, si escau, iniciïn un expedient sancionador.²²

Així, quan l'Agència Catalana del Consum o la Direcció General de Turisme reben un escrit per qualsevol dels canals esmentats, en primer lloc valoren si, d'acord amb la legislació vigent, les competències pròpies de tots dos organismes i els mecanismes d'aclariment dels fets sobre la situació exposada, aquests fets s'han de tractar com una queixa o com una denúncia.

Quan es tracta d'una denúncia, s'adreça un escrit a l'empresa denunciada i se li dona un termini de dos mesos per adequar-se a la legislació vi-

20. Vegeu la nota (*) de la p. 235.

21. Establiments d'allotjament i de restauració.

22. Per a més informació sobre les oficines de garanties lingüístiques, vegeu OFICINA DE GARANTIES LINGÜÍSTIQUES DE BARCELONA, «Les oficines de garanties lingüístiques: una nova via per defensar els drets lingüístics», *Revista de Llengua i Dret*, núm. 44 (desembre 2005), Barcelona, Escola d'Administració Pública de Catalunya, p. 231-236.

gent. Al cap de dos mesos es fa una inspecció i, si no s'hi ha adequat, s'obre un expedient sancionador.²³

Els expedients sancionadors segueixen la normativa legal vigent prevista per a aquests casos i, d'acord amb aquesta normativa, ofereixen la possibilitat a l'establiment infractor de resoldre la infracció o de fer les alegacions que consideri oportunes en els terminis que estableix el mateix procediment. Sempre, però, abans de la incoació de cap expedient, l'Agència Catalana del Consum o la Direcció General de Turisme, segons el cas, s'adreça en primera instància a l'empresa denunciada, l'assessora sobre els motius de la denúncia i li atorga un termini suficient perquè esmeni els aspectes que infringeixen la llei. A més, en qualsevol fase de la tramitació, es dicta l'arxiu de l'expedient tan bon punt l'empresa acreditada que ha resolt els incompliments. Per tant, la sanció apareix sempre com a últim recurs, quan la negativa reiterada de l'empresa no deixa cap altra opció.

Els casos en què el fet exposat no té prou fonament jurídic per ser considerat una infracció, o bé quan la infracció denunciada no es pot comprovar, es consideren queixes. És el cas de la no-atenció oral, ja que de moment i segons la normativa actual, aquesta vulneració de drets no constitueix cap fet sancionable, per tal com no es pot comprovar i, per tant, s'ha de tramitar com una queixa. En aquest cas concret, si bé no s'inicia cap expedient sancionador, sí que s'envia una carta a l'establiment del qual s'ha rebut la queixa per notificar-li que no atendre la clientela que s'expressi en una llengua oficial constitueix una infracció segons la Llei de política lingüística i l'Estatut del consumidor.

8. INSPECCIONS SENSE DENÚNCIA PRÈVIA

Un establiment d'atenció al públic pot ser inspeccionat en tot moment per l'organisme competent en aquesta matèria i sense cap necessitat que hi hagi cap queixa o denúncia prèvia ni cap indicatiu d'irregularitats.

Aquesta situació es dona bé en el marc d'una campanya de control o bé en cas d'una inspecció no necessàriament lingüística a un establiment. Ja fa temps que l'Agència Catalana del Consum —quan encara era Subdirecció General de Consum— i la Direcció General de Turisme van incloure l'ob-

23. SOLÉ I DURANY, Joan Ramon, «La regulació del sector socioeconòmic de la Llei de política lingüística i el seu desplegament i aplicació». A: *Llengua i Ús*, núm. 27 (segon quadrimestre de 2003), Barcelona, Direcció General de Política Lingüística.

servació del compliment de la legislació lingüística en les inspeccions que es duen a terme per qualsevol altre motiu.

Així, el personal inspector, quan fa les seves visites a un establiment, a més de comprovar les possibles irregularitats objecte de la visita, també recull informació sobre els aspectes següents:

- Senyalització i cartells d'informació general de caràcter fix adreçats a les persones clientes o usuàries;
- Senyalització de les limitacions en la venda de begudes alcohòliques;
- Nom de l'establiment;
- Documents d'oferta de serveis;
- Contractes;
- Toponímia;
- Documentació destinada a la clientela.

Les actuacions que es deriven en cas d'observació d'incompliment de la llei en una actuació d'aquest tipus són les mateixes de les que es deriven de la denúncia procedent d'una persona consumidora.

9. DADES SOBRE LES ACTUACIONS INSPECTORES DE CONSUM²⁴

Tot i que la Llei de política lingüística obligava les empreses des de l'any 2000 i que des del 2003 era d'obligat compliment també per a les empreses autònomes, l'Administració no va efectuar cap inspecció a empreses en el període 2000-2001, malgrat que la Llei ja els era aplicable. Les primeres actuacions inspectores a empreses es van dur a terme el 2002, dos anys després de la plena entrada en vigor de la Llei de política lingüística. Aquell any es van fer 131 actuacions inspectores.

Les darreres dades de què disposem ens indiquen que, des de la plena entrada en vigor de la Llei de política lingüística, l'Agència Catalana del Consum ha efectuat un total de 3.632 actuacions inspectores. Aquestes actuacions inspectores s'han fet, principalment, arran de denúncies presentades pels consumidors i consumidores o com a part de les campanyes d'inspeccions dutes a termes en determinats sectors d'activitat, com ara les

24. Les dades d'aquest apartat són les darreres fetes públiques pel Departament de Comerç, Turisme i Consum, en la nota de premsa del 27 de març de 2006: http://www.gen.cat.net/ctc/doc/doc_46069915_1.pdf.

entitats financeres, els establiments multipreu, els centres de bronzejat o l'habitatge.

De fet, el 64,5% —dues de cada tres inspeccions— s'ha efectuat en el context d'una campanya sectorial, mentre que el 31,91% de les actuacions inspectores s'han iniciat arran d'una denúncia. De forma més residual —només el 3,5%— les inspeccions en matèria de política lingüística en l'àmbit del consum s'han efectuat per altres motius: d'ofici, per un avís de la xarxa d'alertes internacional, o per comunicacions interadministratives.

<i>Motiu de l'actuació</i>	<i>Nombre</i>	<i>Actuacions inspectores</i>	<i>%</i>
Denúncia	1.492	1.159	31,91
Campanya	22	2.344	64,53
Altres motius	129	129	3,55
Total	—	3.632	100

Dades actualitzades el 20 de febrer de 2006.

Inspeccions en el marc d'una campanya

Pel que fa a les campanyes d'inspecció, des de 2003 —any en què va finalitzar la moratòria i la Llei 1/1998 i va entrar plenament en vigor— el Departament de Comerç, Turisme i Consum ha realitzat 23 campanyes en diferents sectors d'activitat econòmica i ha inclòs en els aspectes per inspeccionar el compliment de la Llei de política lingüística. Val a dir que cap d'aquestes campanyes s'ha dut a terme exclusivament per controlar el compliment dels drets lingüístics de les persones consumidores, sinó en el marc de campanyes sectorials genèriques.

De fet, de les infraccions detectades en les campanyes d'inspecció, els incompliments en matèria lingüística representen només el 5,4%, i se situen en el quart lloc de la tipologia d'infraccions.²⁵

25. Les infraccions més comunes han estat per incompliments relatiu a la seguretat dels productes —el 26%—, seguit d'irregularitats en l'etiquetatge i envasament —el 22%— i d'infraccions de la normativa de consum referent a la documentació i informació subministrada al consumidor —el 19%.

Inspeccions a partir de denúncies

Des del 2003, s'han presentat 1.492 denúncies per la vulneració de drets lingüístics, en la immensa majoria a partir del 2004. El 2005 es van presentar un total de 765 denúncies per infracció de la llei de política lingüística en matèria de consum, xifra que representa gairebé el doble de les 383 denúncies interposades el 2004 per incomplir la normativa.

<i>Any</i>	<i>Barcelona</i>	<i>Girona</i>	<i>Lleida</i>	<i>Tarragona</i>	<i>Total</i>
2002	14 (14)*				14 (14)*
2003	270 (250)*	3 (1)*	(1)*	3	276 (252)*
2004	354 (243)*	29 (3)*			383 (246)*
2005	738 (717)*	21 (5)*	4 (2)*	2	765 (724)*
2006	42 (42)*	8	4		54 (42)*
Total	1.418 (1.266)*	61 (9)*	8 (3)*	5	1.492 (1.278)*

Dades actualitzades el 14 de març de 2006.

* Es tracta de denúncies presentades exclusivament per vulneració de drets lingüístics, la resta són denúncies «compostes» que inclouen altres eventuais infraccions en matèria de consum.

En la totalitat de les denúncies presentades per motiu d'infraccions de drets lingüístics en matèria de consum, l'Agència Catalana del Consum envia —prèviament a l'inici de les inspeccions— cartes als establiments denunciats pels consumidors, on se'ls atorga un termini de dos mesos per adequar-se a la normativa.

Un total de 159 establiments sancionats i 169.550 euros en multes

Des de la plena entrada en vigor de la Llei 1/1998 —el 2003— el Departament de Comerç, Turisme i Consum ha imposat multes per vulneració de drets lingüístics per un import de 169.550 euros en els 143 expedients sancionadors resolts, és a dir, només el 4,3% dels establiments inspeccionats per incompliments de drets lingüístics han estat finalment sancionats. Aquesta xifra representa el 3,95% dels més de 4,2 milions d'euros en sancions resultat dels 1.395 expedients resolts per part del Departament per infraccions de la normativa de consum en aquest mateix període.

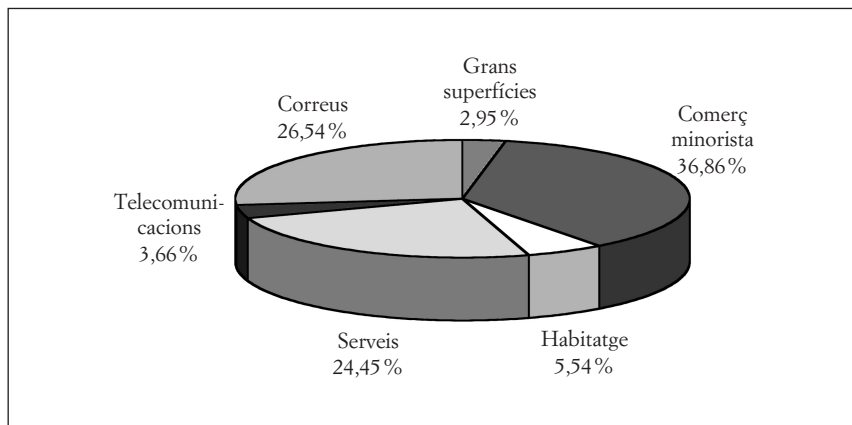
Tant els expedients sancionadors resolts com l'import de les multes per vulneració de drets lingüístics han augmentat en els tres anys d'aplicació de la Llei de política lingüística.

Aquest augment de l'actuació de control de la Llei de política lingüística és fruit, d'una banda, de la intensificació de la tasca per part de l'Agència Catalana del Consum durant el 2004, però també gràcies a un increment de la conscienciació de les catalanes i catalans respecte del fet lingüístic com a consumidores i consumidors. Les denúncies de ciutadans i ciutadanes que arriben a l'Agència Catalana del Consum per vulneració de la normativa lingüística han augmentat de forma molt considerable, fet que demostra aquesta creixent sensibilització. En aquest sentit, les oficines de garanties lingüístiques, com a mecanisme de protecció dels drets lingüístics, hi han tingut un pes fonamental a partir de la seva creació.

	<i>Sancions per política lingüística</i>		<i>Sancions total</i>		<i>Ràtio pol. ling./total</i>
	<i>Expedients</i>	<i>Import</i>	<i>Expedients</i>	<i>Import</i>	
2003	2	1.200 €	92	530.050,20 €	0,22%
2004	22	46.300 €	579	1.487.785,00 €	3,11%
2005	119	122.050 €	722	2.269.170,00 €	5,37%
Total	143	169.550 €	1.393	4.287.005,20 €	3,95%

Pel que fa als sectors d'activitat on s'han detectat més incompliments no esmenats de la Llei de política lingüística, destaca el comerç minorista, que concentra més d'un terç de l'import de les sancions imposades des del 2003.

Concretament, les multes a establiments minoristes representen el 36,86% del total de les sancions imposades, seguit de Correus²⁶ amb el 26,54%, i del sector de serveis amb el 24,44% del total de l'import de les multes. De forma més residual, s'ha sancionat per vulneració dels drets lingüístics establiments del sector de l'habitatge —el 5,5% del total de les multes—, les telecomunicacions —amb el 3,65%— i les grans superfícies —amb el 2,94%.



Els expedients resolts sancionen irregularitats en la senyalització i retolació d'establiments. Aquest incompliment fa referència a la manca de retolació en català de cartells d'informació general i de caràcter fix. Altres infraccions detectades i també sancionades estan relacionades amb l'incompliment de redactar en català la documentació i les ofertes de béns i serveis, com, per exemple, en el cas dels prospectes informatius de comerços o serveis.

24. El setembre de 2004, el conseller de Comerç, Turisme i Consum, Honorable Senyor Pere Esteve, va fer pública en una roda de premsa la sanció de 30.000 euros imposada a Correus per incompliment de la normativa en els cartells d'informació general de caràcter fix, en impresos i en documentació diversa. La gravetat i la reiteració de l'incompliment obligava Correus a pagar una multa de 30.000 euros i a l'Administració sancionadora a fer públic el nom de l'empresa infractora. Les inspeccions realitzades van ser arran de 70 denúncies en més d'una vintena d'oficines de Correus en diversos municipis.