



L'ONG DEL CATALÀ.

Informe de
queixes lingüístiques rebudes a
**Consum Català i a
la Plataforma per
la Llengua**
el 2011

© Consum Català
© Plataforma per la Llengua
C/ Diputació 276, baixos
08009 Barcelona

Edició electrònica a www.consumcatala.cat

Sumari

1. Introducció	3
2. Les queixes. Tipologia	4
3. Pautes de treball	5
4. Oficines d'atenció	6
5. Resum anual de queixes	7
5.1 Total de queixes	7
5.2 Total per mesos	8
5.3 Evolució per mesos	9
5.4 Total per motiu	10
5.5 Total per sector econòmic	12
5.6 Empreses amb més queixes	16
5.7 Alguns exemples	17
5.8 Èxits aconseguits	19
6. Conclusions	20

La tasca principal que Consum Català - Associació Catalana de Consumidors realitza de forma permanent, és la gestió de queixes i consultes de consumidors i usuaris; que en definitiva és la raó de ser de l'associació. Si s'escau, posteriorment, fa la derivació a les administracions que tenen potestat per resoldre-les.

Aquesta activitat, tot i que va encaminada sobretot a una especialització en assumptes de llengua, també atén consultes que no tenen res a veure amb la llengua, però que són motiu de queixa entre els consumidors i les empreses que ofereixen el servei i/o producte. En aquests casos Consum Català hi intenta, també, donar una resposta efectiva.

D'altra banda, Consum Català realitza un conjunt d'estudis i informes, així com activitats diverses que van des de les Jornades de Consum i Llengua, cada tardor, fins a la participació en la fira del joc i la joguina en català que organitza la Plataforma per la Llengua.

Aquest resum anual de queixes és un informe sintètic que s'ha realitzat conjuntament amb la Plataforma per la Llengua. És un exemple de la col·laboració i sinergies que mantenen ambdues entitats. En aquest informe es mostren quines són les queixes i consultes rebudes al llarg del darrer any en matèria de llengua catalana i explicar quins són els temes més habituals que atén l'associació. Així mateix agrupa també el recompte de queixes lingüístiques adreçades a l'empresa i a l'administració rebudes des de l'organització Plataforma per la Llengua. Consum català, gestiona en alguns casos aquestes queixes, sobretot si es requereixen tràmits de consum (com les demanades de reclamacions). Així doncs l'informe recull tant les queixes de ciutadans rebudes a Consum Català com les que anaven adreçades a la Plataforma per la llengua.

Tot seguit us presentem l'informe del 2011.

Les queixes recollides són aquelles manifestacions que realitzen els usuaris i consumidors sobre un servei o producte adquirit o contractat en establiments públics o privats i administracions. Aquest informe té com a objectiu reflectir públicament el malestar dels consumidors a causa d'aquesta situació i posar-ho en coneixement de la ciutadania i dels mitjans de comunicació.

Les queixes, de forma majoritària, arriben per correu electrònic. Hi ha un percentatge escàs que són de tipus presencial i telefònic.

Aquestes queixes i consultes es divideixen en el que nosaltres anomenem:

- a) **Consultes.** Es tracta de persones que demanen informació sobre com queixar-se: quins procediments s'han de realitzar per a interposar una reclamació o denúncia. Normalment les persones que realitzen aquestes consultes acaben realitzant la queixa pel seu compte.
- b) **Denúncies.** Són normalment persones que denuncien la vulneració dels seus drets lingüístics, ens en fan partícips i ens demanen que realitzem alguna acció: desenvolupament de campanyes, cartes de queixa, interposició de denúncies a l'Agència Catalana del Consum, demanda de comunicació a l'ens reclamat, etc.

Consum Català i la Plataforma per la Llengua atenen les queixes lingüístiques ja siguin de socis de les entitats o de ciutadans en general que s'hi adrecen.

Els mecanismes que s'han seguit per a la resolució i seguiment de les consultes o denúncies són els següents:

- a) A partir d'una consulta rebuda s'informa sobre les accions concretes que els usuaris poden realitzar. No hi ha un seguiment posterior.
- b) A partir de les denúncies rebudes, hi ha normalment una recomanació per tal que les persones a títol individual denunciïn el cas davant de les autoritats competents (Agència Catalana del Consum, Oficina de Garanties Lingüístiques o Direcció general de Turisme, depèn de la denúncia).

En alguns casos, en què l'empresa o objecte de la denúncia és d'interès per a l'entitat hi ha un seguiment mantingut per a la resolució de la denúncia o bé s'estableix una campanya des de la Plataforma per la Llengua i/o des de Consum Català. La tria rau en la incidència social del cas, o bé si la queixa afecta a àmbits on aquestes entitats ja realitzen campanyes.

Consum Català té actualment dues oficines a la ciutat de Barcelona, tot i que també compta amb un espai adequat per rebre i gestionar queixes i propostes a Sabadell.

Les adreces d'aquestes oficines són les següents:

Oficina Central

Carrer Diputació, 276 baixos
08009 Barcelona
Telèfon 93 553 35 50

Delegació

Via Laietana 48
08001 Barcelona
Telèfon 93 332 18 01

L'oficina central, al carrer Diputació 276 de Barcelona, és a peu de carrer per facilitar l'accés dels consumidors. Hi ha un conjunt de cinc persones que hi donen suport i un conjunt de díptics i tríptics informatius respecte a temes de consum, llengua i usuaris.

Existeix un despatx per a l'atenció personalitzada als consumidors i per a la gestió de les activitats de l'entitat, així com projectes de formació i informació com per a la creació d'estudis, disseny de díptics, etc.

D'altra banda, l'entitat ha creat xarxa en aquests darrers anys; una xarxa que permet estar en contacte amb moltes entitats i associacions d'arreu de Catalunya que comparteixen objectius en àmbits comuns amb Consum Català.

5.1 Total de queixes

Durant el 2011 la Plataforma per la Llengua i Consum Català han rebut un total de **1135** queixes i consultes, de les quals **1117 són queixes lingüístiques**.

Aquestes queixes s'han rebut de la forma següent:

- Correu ordinari de Consum Català
- Correu ordinari de la Plataforma per la Llengua
- Formularis web d'ambdues entitats
- Atenció telefònica al número de Consum Català
- Atenció telefònica al número de la Plataforma per la Llengua
- Atenció presencial

(Taula 1)
Queixes per tipologia

Tipus de queixes	Nombre de queixes	Percentatge
Lingüístiques	1117	98,4
No lingüístiques	18	1,6
Total	1135	100

Farem servir, doncs, la xifra de 1117 queixes, on el motiu principal ha estat lingüístic.

5.2 Total de queixes per mesos

Fixem-nos ara en una dada interessant que ens permet saber quins són els mesos en què es realitzen més o menys queixes lingüístiques per part dels consumidors i usuaris:

(Taula 2)
Queixes rebudes per mesos

Mes	Nombre de queixes lingüístiques	Percentatge
Gener	167	15.0
Febrer	91	8.1
Març	307	27.5
Abril	92	8.2
Maig	70	6.3
Juny	87	7.8
Juliol	29	2.6
Agost	51	4.6
Setembre	26	2.3
Octubre	45	4.0
Novembre	42	3.8
Desembre	110	9.8
Total	1117	100

Podem observar que existeix un pic al mes de març, que correspon a un conjunt de denúncies tramitades en diverses dates anteriors, però de les quals es pren la data de març com a entrada en el registre que es van tramitar a l'Agència Catalana del Consum.

La mitjana de queixes mensuals és de **93** queixes, és a dir, gairebé un centenar per mes.

5.3 Evolució de les queixes per mesos

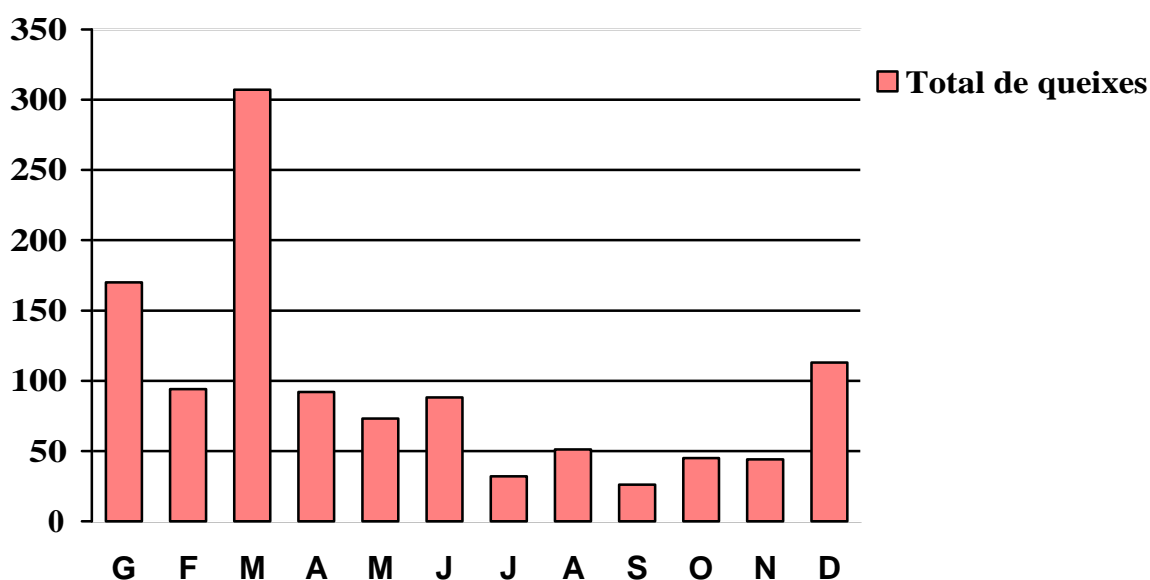
Si observem el nombre de queixes mensuals podrem veure que la major part es concentren a principi d'any. Les dades corresponents al mes de gener i febrer són recollides immediatament després de les dates de Nadal.

Podem comparar les dades de gener i febrer, amb les de desembre, que correspondrien als mateixos cicles.

A continuació, i a banda de la dada comentada del mes de març, hi ha un manteniment elevat del nombre de queixes fins a l'arribada de l'estiu, en què disminueixen de forma acusada a partir de juliol i agost, i es mantenen als mesos posteriors a les vacances.

Aquestes dades de recollida de queixes més modestes es mantenen, altra vegada, fins a l'arribada d'una etapa de consum important, com és el mes de desembre.

(Gràfic 1)
Evolució de queixes per mesos



5.4 Total de queixes per motiu

El motiu és allò que genera la queixa lingüística. Per una òptima classificació, la gestió de les queixes ha tingut en compte els aspectes següents:

Disponibilitat: La capacitat de les empreses per atendre i entendre per escrit o oralment en català i/o per posar a disposició dels clients els documents d'oferta i serveis, així com documents oficials de facturació

Etiquetatge: Presència del català a l'embolcall i a l'etiqueta del producte i instruccions.

Retolació: Presència del català als rètols de l'establiment.

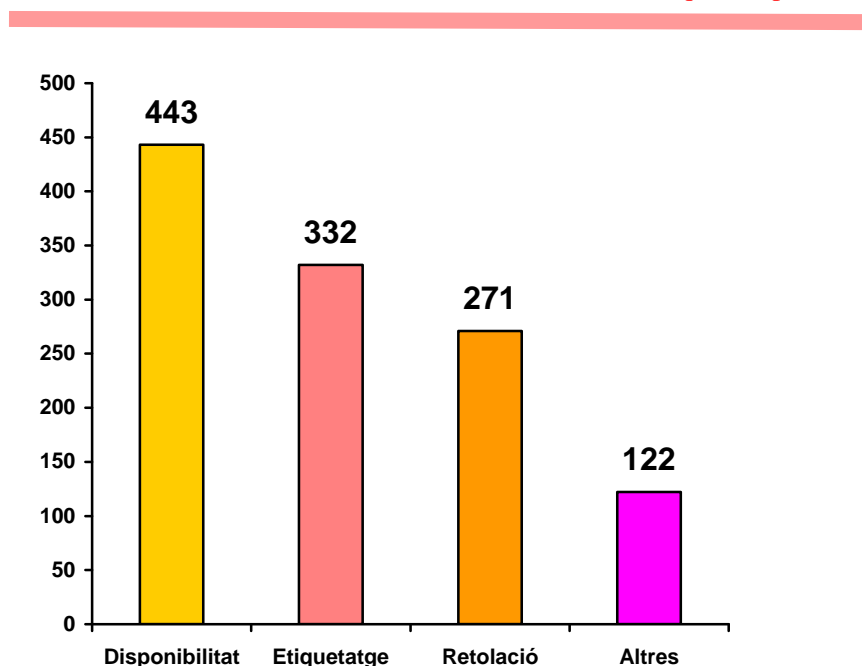
Altres: Queixes on el motiu, tot i ser lingüístic, no es correspon a cap dels anteriors.

(Taula 3)
Queixes lingüístiques per motiu

Motiu de la queixa	Nombre de queixes	Percentatge
Disponibilitat	394	35,3
Etiquetatge	328	29,4
Retolació	222	19,9
Disponibilitat i Retolació	47	4,2
Disponibilitat i Etiquetatge	2	0,2
Etiquetatge i Retolació	2	0,2
Altres	122	10,9
Total	1117	100

Tot seguit desglossem aquests tipus de queixes per motiu en un gràfic. Per això, però, hem agrupat les queixes en les categories: etiquetatge, disponibilitat, retolació i altres, sumant-ne el nombre absolut, tenint en compte que en una mateixa queixa pot afectar a més d'una d'aquestes categories:

(Gràfic 2)
Nombre de queixes per motiu



5.5 Total de queixes per sector econòmic

També creiem que és important de saber quin és el sector econòmic on podem inscriure les queixes lingüístiques. Això ens permetrà conèixer quins són els sectors amb un índex més elevat de queixes. Per això, hem fet servir la divisió següent:

- **Empreses productores:** alimentació, tecnologia, etc
- **Comerç minorista:** Botigues i petits establiments
- **Hostaleria:** Restaurants, bars, hotels
- **Institucions i organismes:** Públics i privats.
- **Empreses de telefonia**
- **Vehicles i complements:** Inclosos tallers i automòbils.
- **Empreses de serveis:** Gas, llum, aigua, assegurances, etc (excepte telefonia)
- **Grans superfícies:** Supermercats, centres comercials o grans cadenes franquiciades
- **Empreses de transports:** Línies aèries i agències privades
- **Empreses d'habitatge**
- **Altres**

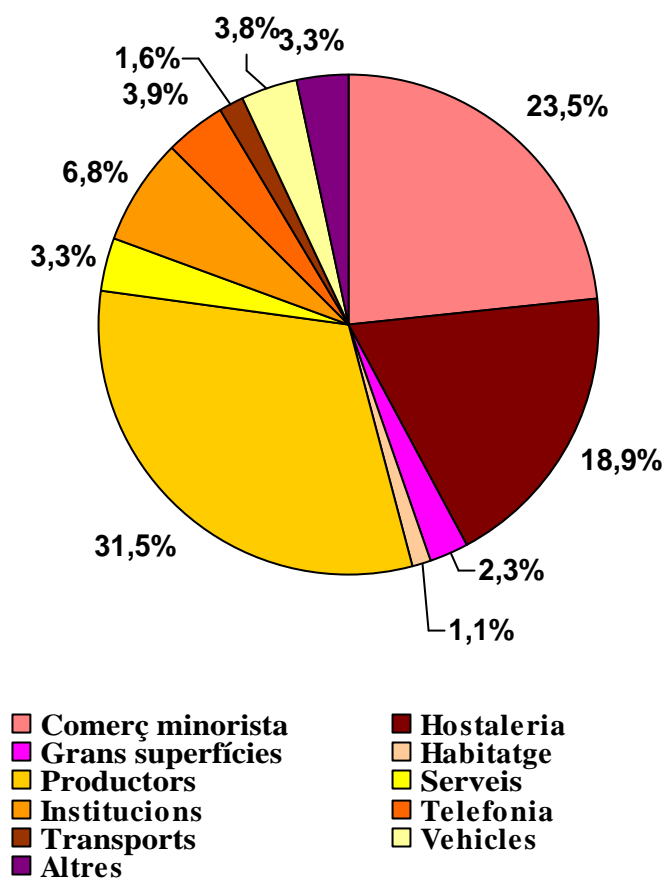
(Taula 4)
Queixes lingüístiques per sector

Sector empresarial	Nombre queixes	Percentatge
Empreses productores	352	31,5
Comerç minorista	262	23,5
Hostaleria	211	18,9
Institucions i organismes	76	6,8
Empreses de telefonia	44	3,9
Vehicles i complements	42	3,8
Empreses de serveis	37	3,3
Grans superfícies i multinacionals	26	2,3
Empreses de transport	18	1,6
Habitatge	12	1,1
Altres	37	3,3
Total	1117	100

Les empreses productores, doncs, són el sector econòmic més denunciat, seguit del comerç minorista i l'hostaleria. Entre les tres arriben gairebé al 75% de les queixes tramitades.

Veiem ara, com es tradueix la taula anterior en un gràfic. Hi podem veure quins són els sectors més representatius en el cas de queixes rebudes.

(Gràfic 3)
Queixes per sector



A través de la taula 4 i el gràfic 3 podem copsar que les empreses productores (31,5%), seguides pel comerç minorista (23,5%) i l'hostaleria (18,9%) són els sectors que han acumulat més queixes durant el 2011. També destaquem que 76 queixes, un 7%, són vers administracions públiques, entitats o altres institucions.

5.6 Empreses amb més nombre de queixes lingüístiques

Del total d'empreses que han rebut queixes lingüístiques i que han tramitat Consum Català i la Plataforma per la Llengua, volem extreure'n algunes dades, que revelen quines són aquelles empreses o organismes que han rebut més queixes al llarg de l'any. Mostrem les que han rebut set o més queixes.

(Taula 5)
Les empreses més denunciades

Empres a	Nombre queixes
Unilever	53
Casa Tarradellas	52
Panrico	49
Nutrexpa	46
Nestlé	42
Cobega	28
Movistar	14
Govern central (Diversos dep)	13
Generalitat (Diversos dep)	12
Orange	7
Endesa	7
Triodos Bank	7
Vodafone	7
Samsung	7

Com veiem, les empreses més denunciades són les productores d'alimentació, que ofereixen diversos productes. El motiu principal de la queixa és l'etiquetatge.

En total hem trobat catorze empreses o institucions, amb més de set queixes. Aquestes 14 copen el 30% del total de les queixes tramitades.

5.7 Alguns exemples de queixes

Presentem a continuació, a tall d'exemple, algunes de les queixes representatives de la varietat de casos que hem rebut aquest 2011.

5.7.1 Cas 1: Etiquetatge de productes de marca blanca

Rebem una queixa d'un usuari vers els supermercats Simply de Tortosa (abans Sabeco) ja que etiqueta només els productes en castellà. L'usuari demana que s'etiquetin en català com a mínim, a més de les llengües que desitgin.

L'encarregada respon, segons l'usuari que *"com que és un empresa espanyola, ells etiqueten en castellà"*. I més tard, davant dels arguments del client *"va comentar que el programa informàtic no els deixa fer-ho"*.

5.7.2 Cas 2: Educació pública i immersió lingüística a Badalona

Ens envia una queixa la mare d'uns alumnes d'una escola concertada al centre de Badalona, perquè segons ella *"reben aproximadament només la meitat de les assignatures en llengua catalana. Entenc que això és contrari als articles 11 i 13 de la Llei d'Educació de Catalunya"*.

Ens ofereix l'exemple que a 3r d'ESO es fan en castellà les assignatures de tecnologia, ciències socials, ciències de la naturalesa, anglès i dues assignatures optatives. A més explica que *"afecta i molt al nivell oral d'alguns dels alumnes que no són capaços d'expressar-se de forma fluida en llengua catalana a aquestes altures"*.

5.7.3 Cas 3: Megafonia i toponímia en ferrocarril francès

Una usuària ens explica que el tren TGV París-Figueres de la companyia de ferrocarrils francesa només dona informacions megafòniques en francès i en castellà. A més es queixa de la toponímia: *"Figueres estava escrit Figueras (no havent cap raó de comprensió o confusió possible, cap poble o ciutat francesa es diu Figueres...)"*.

5.7.4 Cas 4: Discriminació lingüística a la frontera amb Andorra

Un usuari explica el cas d'un policia de la duana entre Andorra i Espanya que els obliga a treure el CAT de la matrícula. Hi fan cas, i com a resposta a un comentari de l'usuari, el policia diu "*háblame en español*". L'usuari s'hi nega, i el policia li demana la documentació del cotxe i el denuncia per no voler-lo parlar en espanyol.

5.7.5 Cas 5: Manca de disponibilitat lingüística

Un client de l'empresa es queixa que el telèfon d'Atenció al Client de Securitas Direct España, S.A. no l'entenen en català, i per això posa una queixa contra l'empresa.

A més, afirma que quan els respon que "*la llei em dóna dret a poder expressar-me en català i que ells m'han de poder entendre, em contesten que estamos en España*".

5.8 Èxits aconseguits arran de la gestió de queixes

Al llarg de l'any, algunes empreses han modificat els seus comportaments i polítiques lingüístiques, gràcies en part o totalment a les queixes gestionades per Consum Català i la Plataforma per la Llengua. Us n'ofereixo alguns exemples.

ARENAS DE BARCELONA: Després de diverses queixes d'usuaris al Centre Comercial Arenas de Barcelona per la manca del català en el web, el 6 d'abril de 2011 el web ja és en català, tot i que no hi sigui per defecte.

BAUHAUS: Després de diverses queixes rebudes al llarg del 2010 i 2011, la nova botiga de Bauhaus a la Zona Franca de Barcelona, disposa del catàleg, la retolació i l'atenció al client en català.

GREENPEACE: Diverses queixes Greenpeace es comprometen per correu electrònic que milloraran l'ús del català, tan en continguts al web com a les xarxes socials i en l'atenció als socis (tot i el compromís escrit, encara no s'ha fet).

SAN MIGUEL: Les queixes tramitades aconseguen que s'incorpori el català a l'etiquetatge de les cerveses d'aquesta marca. El juliol, les cerveses San Miguel en català ja són als establiments.

AIGUA DE VERI. Després de diverses queixes tramitades, que són continuades durant diversos anys, cap a Aigua de Veri, per no etiquetar en català, aquesta aigua, a l'agost ja té les indicacions obligatòries de les ampolles en la nostra llengua.

GALLINA BLANCA: Els canelons laminats d'El Pavo s'etiqueten en català. Consum Català i la Plataforma per la Llengua havien tramitat al llarg de l'any diverses queixes en aquest aspecte.

TRIODOS BANK: El mes de novembre hi ha el compromís de millora per part de la gestora comercial de Triodos a Barcelona, pel que fa al tractament del català en els productes, web i documentació d'aquest banc. Es van tramitar diverses queixes vers l'empresa. Molts dels serveis però encara no són en català.

6 Conclusions

Després de recollir les dades del conjunt de queixes i consultes tramitades per Consum Català i la Plataforma per la llengua, arribem a les següents conclusions:

- S'han rebut 1117 queixes lingüístiques
- Un terç de les queixes tramitades són per motius de disponibilitat lingüística, i gairebé també una de cada tres és per etiquetatge.
- Les empreses productores són el sector més denunciat, seguit del comerç minorista i l'hostaleria. Entre totes tres arriben gairebé al 75% de les queixes tramitades.
- Hi ha una correspondència prou clara entre els mesos tradicionalment més consumistes amb el nombre de queixes rebudes.
- Les cinc empreses amb més denúncies són productores d'alimentació. Són Unilever, Casa Tarradellas, Panrico, Nutrexa i Nestlé.
- Hi ha catorze empreses o institucions que copen el 30% del total de les queixes tramitades. Són Unilever, Casa Tarradellas, Panrico, Nutrexa, Nestlé, Cobega, Movistar, Govern central espanyol, Govern de la Generalitat de Catalunya, Orange, Endesa, Triodos Bank, Vodafone i Samsung.

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG DEL CATALÀ.

Cc
**CONSUM
CATALÀ**