



Informe de
queixes lingüístiques
rebudes a
**Consum Català i
Plataforma per la
Llengua**
el 2012

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

Cc
CONSUM
CATALÀ

© 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 lingüístiques	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	15
5.7 Alguns exemples de queixes	17
5.7 Èxits aconseguits	20
6. Conclusions	22

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 petit informe que vol mostrar 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 2012.

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 de l'entitat 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 o bé es facilita directament el tràmit per part de l'organització. Normalment, en funció de la queixa o denúncia, es remet o s'interpel·la a l'Agència Catalana del Consum, a l'Oficina de Garanties Lingüístiques, a la Direcció General de Turisme de Catalunya o en general al l'estament corresponent (interior, salut, universitats, síndic de greuges, delegació del govern espanyol o a l'administració si s'escau). També s'orienta sobre la resposta o actuació davant l'empresa pública o privada on recau la queixa.

En alguns casos, en què l'empresa o objecte de la denúncia es considera d'interès prioritari es fa una actuació directe amb 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 responsable i un conjunt de cinc persones que actuen d'assessors i donen suport en funció del cas concret. A més hi ha un conjunt de díptics i tríptics informatius respecte a temes de consum, llengua i usuaris. També hi ha el web de suport www.consumcatala.cat. També es poden trobar orientacions sobre drets i procediments de queixa al web de la Plataforma per la llengua www.plataforma-llengua.cat.

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 d'informació i 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 2012 la Plataforma per la Llengua i Consum Català han rebut un total de **507** queixes i consultes, de les quals **501 són queixes lingüístiques**.

Aquestes queixes s'han rebut de la forma següent:

- Correu electrònic i ordinari de Consum Català
- Correu electrònic i 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	501	98.8
No Lingüístiques	6	1.9
Tipus de queixes	507	100

Farem servir, doncs, la xifra de 507 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	118	23.4
Febrer	48	9.6
Març	31	6.2
Abril	17	3.4
Maig	28	5.6
Juny	75	15.0
Juliol	32	6.4
Agost	12	2.4
Setembre	71	14.2
Octubre	20	4.0
Novembre	25	5.0
Desembre	24	4.8
Total	501	100

Podem observar que existeix un pic al mes de gener, que correspon a un conjunt de denúncies tramitades en diverses dates anteriors, però de les quals es pren la data de gener com a notificació per part de l'Agència Catalana del Consum.

També constatem que hi ha dues dades importants per nombre, una al mes de juny, i una al mes de setembre, que coincideixen amb l'inici i final de les vacances estivals.

La mitjana de queixes mensuals és de **42** queixes.

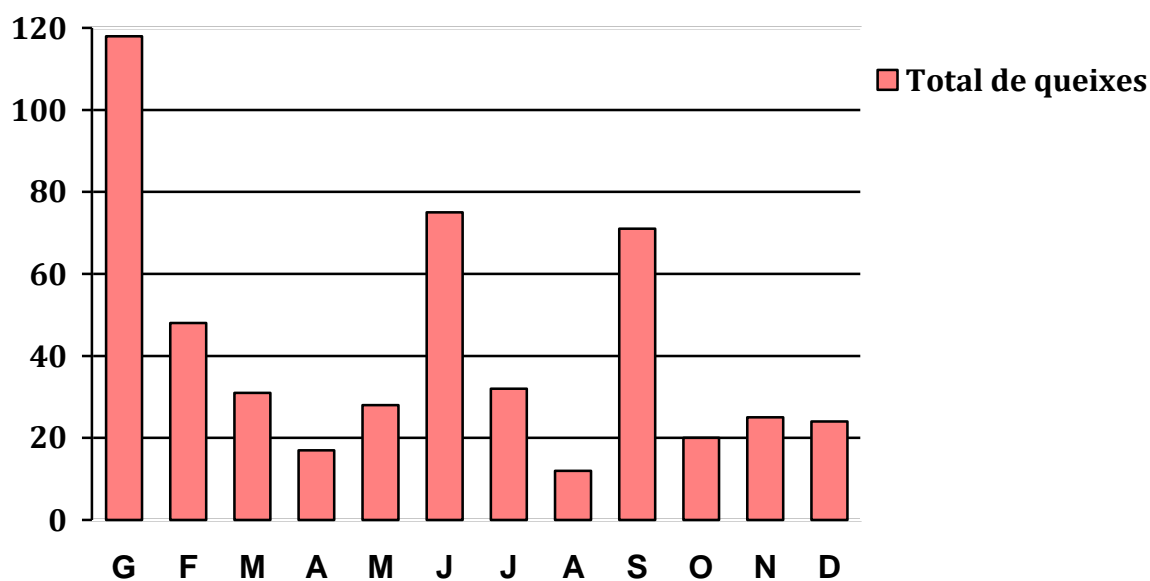
5.3 Evolució de les queixes per mesos

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 són recollides immediatament després de les dates de Nadal.

A continuació, hi ha un descens del nombre de queixes i consultes tramitades, que torna a elevar-se en el moment de l'estiu, entre juny i setembre. Tot i que les dades de juliol i agost són similars a l'any passat, els mesos de juny i setembre han tingut aquest 2012 un nombre més elevat de queixes.

Aquestes dades de recollida de queixes més modestes es mantenen, altra vegada, fins a final d'any.

(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.

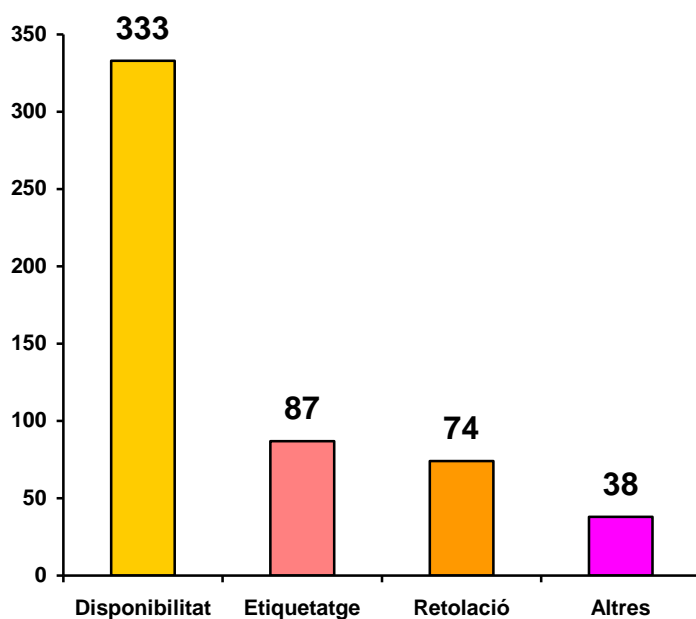
Altres: Queixes on el motiu, tot i ser lingüístic, no es correspon a cap dels anteriors.

(Taula 3)
Queixes lingüístiques per motiu

Tipus de queixes	Nombre de queixes	Percentatge
Disponibilitat	302	60.2
Etiquetatge	85	17.0
Retolació	45	9.0
Disponibilitat i retolació	29	5.8
Disponibilitat i etiquetatge	2	0.4
Altres	38	7.6
Total	501	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. És a dir, al llarg de l'any ens trobem que hi ha usuaris que presenten una queixa amb més d'un motiu vers un establiment o empresa. Per exemple, un establiment que no disposi d'atenció oral en català i que, a més, tingui la retolació no legal (sense el català), a la Taula 3 l'hem comptada com a "Disponibilitat i Retolació". Al gràfic següent (2), la queixa estaria comptabilitzada tant a la columna "Disponibilitat", com a la columna "Retolació".

(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 i restauració:** 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 i multinacionals:** Supermercats, centres comercials o grans cadenes franquiciades
- **Empreses de transports:** Línies aèries i agències privades
- **Altres**

(Taula 4)
Queixes lingüístiques per sector

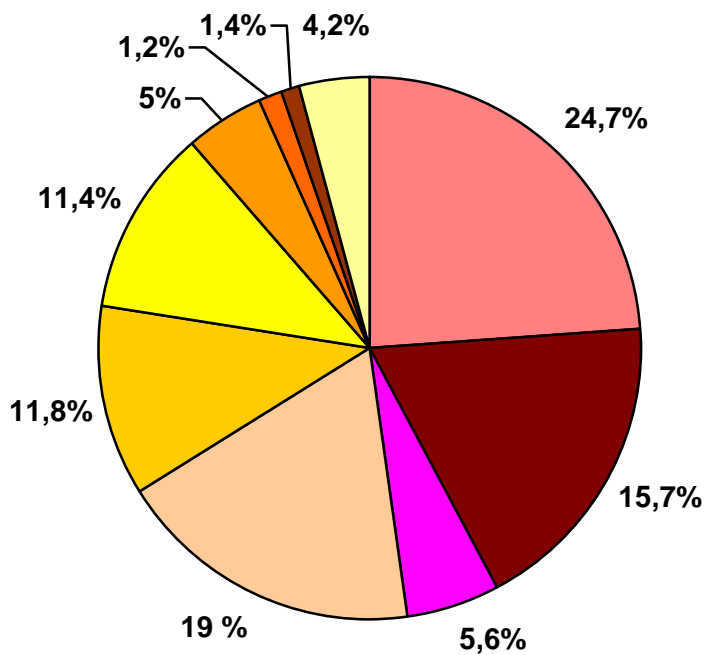
Sector empresarial	Nombre queixes	Percentatge
Empreses productores	95	19,0
Comerç minorista	124	24,7
Hostaleria i restauració	79	15,7
Institucions i organismes	57	11,4
Empreses de telefonia	25	5,0
Vehicles i components	7	1,4
Empreses de serveis	59	11,8
Grans superfícies i multinacionals	28	5,6
Empreses de transport	6	1,2
Altres	21	4,2
Total	501	100

El comerç minorista és el que acumula més nombre de queixes (25,7%), seguit de les empreses productores (19,0%) i l'hostaleria i restauració (15,7%). A l'exercici anterior (2011), les empreses productores eren les que acumulaven més queixes amb un 34,5%. Llavors el comerç minorista en tenia un 23,5%. Entre les queixes d'empreses minoristes, productors i restauració enguany arriben gairebé al 60%.

Si consideréssim les empreses de restauració i hostaleria com a empresa minorista, aquest sector, bàsicament format per petita i mitjana empresa, acumula més del 40% de les queixes anuals.

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



- | | |
|---------------------|----------------|
| ■ Comerç minorista | ■ Hostaleria |
| ■ Grans superfícies | ■ Productors |
| ■ Serveis | ■ Institucions |
| ■ Telefonia | ■ Transports |
| ■ Vehicles | ■ Altres |

També destaquem que 57 queixes, un 11'4 %, són vers administracions públiques, entitats o altres institucions. Aquesta dada ha tingut un creixement des del 2011, en que se situava al 7% del total. Per bé no sempre són queixes relacionades amb consum (és a dir d'empreses privades) també s'han atès o adreçat al canal més adient.

5.6 Empreses amb més nombre de queixes

Del total d'empreses que han rebut queixes i que ha 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 quatre o més queixes.

(Taula 5)
Les empreses més denunciades

Empresa o Institució	Nombre de queixes
Hasbro Ibérica	8
Gas Natural	8
Govern Espanya (diversos)	8
Tripadvisor	7
Orange	6
Ikea	6
Lego	5
Playmobil	5
Movistar	5
Govern de Catalunya (div.)	5
Ajuntament de Barcelona	4
Correus	4
La Caixa	4

A diferència del 2011 on les empreses productores eren les més denunciades pels consumidors, arran de les campanyes per l'etiquetatge, enguany hi ha canvis importants, i les empreses més denunciades són molt més diverses.

Hi trobem un grup d'empreses fabricants de joguines. En destaca Hasbro Ibérica, Lego i Playmobil. A més també hi ha les administracions principals, on s'han agrupat les queixes dirigides també als diversos organismes que en formen part; ja sigui el Govern d'Espanya, la Generalitat de Catalunya o l'Ajuntament de Barcelona bàsicament. Les empreses públiques com Renfe i Correos s'han comptat a part. Altrament el Govern espanyol seria la primera empresa o institució en nombre de denúncies.

Finalment també destaquem les empreses de serveis i subministraments, és a dir Gas Natural i les empreses de telefonia.

Completa la llista una empresa de parament i mobles, Ikea; un banc, La Caixa, i una empresa de recomanacions per Internet, Tripadvisor.

Les 13 empreses o institucions més denunciades acumulen enguany 75 queixes, el que representa un 15% del total de queixes anual. Tot seguit en el proper apartat, fem un repàs més complet a partir d'exemples concrets.

5.7 Alguns exemples de queixes

Presentem a continuació, a tall d'enumeració, alguns exemples de queixes representatives de la varietat de casos que s'han rebut aquest 2012.

Així, **Ikea**, una empresa amb 6 queixes i per tant entre les 10 primeres amb més denúncies, continua aglutinant reclamacions per l'etiquetatge i el web. En el primer cas es tracta d'un incompliment de la normativa actual. Ikea etiqueta a Catalunya productes amb més de 30 llengües, comptant el malasi o tailandès; fins i tot en kazakh, eslovè o croat on no hi té ni una sola botiga. El català no hi és present a l'etiquetatge malgrat que hi està obligada i ven molt més que en la majoria de països on està implantada. El cas del web d'Ikea Espanya també és un fet excepcional. És l'únic lloc d'Europa on Ikea no té la informació dels productes i el web general en una llengua tan parlada com el català. Per bé la inauguració de la botiga d'Ikea Sabadell va significar una aposta molt positiva pel que fa als catàlegs, retolació i fullets varis, encara té forts dèficits en incompliments legals com l'etiquetatge. També es van rebre queixes per les comunicacions de la targeta Ikea Family, fetes per defecte només en castellà i sense opció de tria. També extensiu a **Decathlon**, es van denunciar les màquines de pantalla d'autocompra, que per bé tenen l'opció en català, sempre per defecte, al començar la compra, es reinicien en castellà, en una funció d'autocastellanització automàtica. En el cas d'Ikea a Palma (una franquícia d'Ikea) la situació és més negativa. Un client va trobar-se fins i tot en la situació de veure's obligat a parlar en castellà per no ésser entès i a la vegada ésser titllat de mal educat. En aquest cas també es tractaria d'un incompliment legal.

Hi ha hagut 87 queixes per etiquetatge il·legal, sense les informacions obligatòries en català tal com determina el Codi de consum des de l'any 2010. Enguany en destaquem les queixes a empreses de joguines. Han estat denunciades i actuen fora de la legalitat empreses com **Hasbro Ibérica** (especialment els jocs de taula), **Playmobil**, **Lego**, **Mattel** (Disney, Barbie, Fisher-Price, Monster High, Matchbox...), **Famosa** (especialment nines) o **Bandai**.

Port Aventura també ha estat denunciada. En aquest cas es feia evident que totes les activitats per infants havien estat

rebudes exclusivament en castellà sense haver-ne fet cap petició prèvia. En la compra d'entrades, bars, punts d'informació, atraccions hi va haver la negativa d'atendre en català. Posteriorment arran de la queixa Port Aventura es va disculpar però no hi ha garanties encara que tot el personal d'atenció pugui atendre en català i aquest en sigui l'idioma per defecte o obert de bon començament a la tria.

També han rebut queixes empreses com el **RACC**, **Endesa** o **La Caixa**, per mancances en l'atenció oral en català. **Gas Natural** també n'acumula per fulletons i publicitat. Això és molt més evident en les empreses de telefonia, on els incompliments legals, no només d'atendre, sinó d'entendre el català, són continus. Hi ha hagut queixes a **Jazztel**, **Movistar**, **Orange**, **Vodafone** i **Yoigo**. En alguns casos fins i tot hi ha hagut situacions violentes; com penjar el telèfon a l'usuari a mitja conversa per fer ús del seu dret de parlar en català. Això s'ha produït també en d'altres serveis telefònics d'empreses prou diverses. Aquest és el cas de la denúncia a **Telepizza**. Les actituds violentes vers el català estan reflectides també en casos com el de **Ryanair** a Palma. Un usuari va perdre l'avió, perquè l'assistent li posava com a condició per pujar l'avió que s'hi adrecés en castellà. El reclamant s'hi va negar i va perdre l'avió.

Els fabricants de telefonia mòbil també tenen reclamacions. Sovint són consultes a Consum Català i a la Plataforma per la Llengua de mòbils en català i la manca d'un web informatiu (com l'abans actiu d'El teu mòbil de Política lingüística). El creixement dels Smartphones i canvis del mercat ha provocat algunes queixes a certes empreses. Aquest és el cas d'**LG** i **Samsung** que van eliminar el català. Sortosament Samsung va respondre a les demandes i els nous terminals ja surten sense eliminar l'opció en català que és per defecte al sistema Android de Google.

Microsoft ha rebut tres queixes. Molts ordinadors no tenen en el moment de la venda el sistema operatiu en català, malgrat que sí que hi és en castellà. Una de les demandes insistia en els problemes lingüístics amb el sistema operatiu d'Apple i el Microsoft Office que incomplia els contractes signats amb la Generalitat de Catalunya. També es denunciaven els dèficits lingüístics de l'Skype de Microsoft. Tanmateix Microsoft ha anunciat que millora la presència del català amb el nou Windows 8. **Adobe** també era una de les empreses denunciades per dèficits del català en els productes bàsics.

D'entre les queixes s'hi compten les amenaces de treballadors dins l'empresa. Més enllà del control dels correus electrònics es denuncien amenaces d'acomiadament per parlar en català entre els companys dins la feina.

Unes de les queixes més punyents són per la manca d'actuació de l'**administració** davant dels casos d'incompliments legals. Així, hi ha denunciants que troben a faltar més informació en el seguiment de les empreses denunciades o manca de control per fer acomplir la legalitat. Una de les queixes s'adreça a l'administració perquè no s'aplica la llei i es donen permisos de nous establiments tot i no acomplir la normativa pel que fa a la retolació. També hi ha casos d'incompliments legals directes per part de l'administració. Aquest és el cas d'una denúncia per incapacitat d'un revisor del **Metro de Barcelona** d'acomplir els preceptes actuals de la llei que l'obliga a poder atendre en català. En aquest cas la resposta del revisor va ser la de negar l'exigència legal i no voler atendre en català. També hi va haver denúncies a organismes públics que tenen empreses contractades amb bars, restaurants o màquines expenedores que serveixen productes no etiquetats en català, malgrat que des de l'any 1993 cal que això sigui un requisit del contracte.

Renfe i **Adif** també reben queixes. Els incompliments legals són reiterats, així com les mancances i discriminacions de la llengua. Dins l'AVE o a l'Euromed no hi ha cap senyalització en català, ni tan sols la carta del restaurant compleix els requisits legals. Els títols de transport també es troben fora de la legalitat vigent, sense el català. La tripulació, llevat de protocol·laris avisos per megafonia i algun puntual plafó lluminós, només atén en castellà. Tots els diaris a la cafeteria són exclusivament en castellà. Més enllà dels dèficits dins el tren, les denúncies també en destaquen les mancances a l'estació de Sants.

A grans trets, i en alguns casos indirectament més enllà de les relacions de consum, en destaquem altres reclamacions amb problemes lingüístics amb l'Agència Tributària, la impossibilitat de cobrar una pensió de viudetat perquè el certificat de defunció és en català, notificacions i citacions del jutjat, problemes a Correos o agressions de la policia de l'Estat o la Guàrdia Civil per adreçar-s'hi en català.

5.8 Èxits aconseguits arran de la gestió de queixes

Al llarg de l'any 2012 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, siguin del 2012 o fruit de les gestions de queixes anteriors. Us n'ofereixo alguns exemples.

GOOGLE MAPS: Finalment a la tardor del 2012 Google Maps fa cas a les demandes de la Plataforma per la Llengua, Consum Català i l'Acadèmia Valenciana de la Llengua i normalitza la toponímia del País Valencià en el popular programa cartogràfic de Google; fins ara castellanitzat. Les accions de la Plataforma per la Llengua van ser fruit de les demandes de col·laboradors recollides sobretot al llarg del 2011

MICROSOFT: Es dona suport a una campanya endegada per un col·laborador per incentivar les versions de Microsoft als mòbils en català, al Windows Phone. Finalment Windows utilitzarà 120 llengües entre les quals hi serà el català. El 30 de juliol es confirma que Windows incorporarà el català en els Smartphones Nokia Windows 8.

RYANAIR: El 16 de març la companyia aèria irlandesa Ryanair respon la carta enviada al febrer, i referma l'ús del català en les comunicacions megafòniques dels avions a tots els aeroports catalans. I així mateix, es comprometen que empraran el català a l'Aeroport de Barcelona de manera sistemàtica, després de l'anglès i abans que el castellà. Ryanair també afegeix el català al web de Ryanairhotels. Ryanair ha rebut queixes aquest any i també als anteriors. D'enguany en destaquem algun cas denunciat pel qual es va perdre el vol per parlar en català.

TEATRE NACIONAL DE CATALUNYA: Arran d'una queixa al Teatre Nacional, per venda de productes fora d'allò que preveu la llei de política lingüística, el 9 de juliol el TNC confirma que estan canviant productes del servei de bar per altres productes que incorporin el català en l'etiquetatge d'acord amb la Llei de política lingüística.

IKEA. Tot i els dèficits en etiquetatge i el web, sí que la tramitació i campanyes conseqüents arran de les queixes han influït clarament en un canvi molt positiu a les botigues d'IKEA a Catalunya; especialment amb nous fullets, catàlegs, informacions, retolació en català, en una imatge prou normalitzada. També els webs específics de les botigues catalanes han augmentat la presència del català, encara que el

web general continua essent excepcional i negligint la realitat social espanyola.

SAMSUNG: Després d'haver suprimit el català del sistema Android, arran de les queixes i l'actuació entre d'altres de Consum Català i la Plataforma per la Llengua, rectifica i afirma a través del Twitter corporatiu que està treballant per introduir el català en els seus terminals Smartphones. Finalment això es compleix i els nous terminals incorporen tots el 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 501 queixes lingüístiques
- Un 60% de les queixes (302) són per disponibilitat lingüística. En segon lloc, amb un 17% (85), hi ha les d'incompliments en els drets del consumidor de les informacions de l'etiquetatge de productes, sense la presència del català.
- El comerç minorista és el sector que més queixes rep (25% amb 124 queixes). El segueixen les empreses productores (19% amb 95) i el sector de la restauració i hostaleria (16% amb 79).
- Les cinc empreses amb més denúncies són Hasbro Ibérica (per etiquetatge il·legal), Gas Natural (denúncies varies), Tripadvisor (ús lingüístic en els serveis i web), Orange (atenció oral i serveis web) i IKEA (etiquetatge, web i altres).
- 57 queixes, un 11'4 %, són vers administracions, entitats o altres institucions públiques. Aquesta dada ha tingut un creixement des del 2011, en què se situava al 7% del total. L'administració més denunciada és la de l'Estat espanyol, incloses les empreses públiques. De fet, comptant aquestes empreses (especialment Renfe i Correos), l'Estat espanyol és el que acumula més denúncies.

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

