

USOS LINGÜÍSTICS EN LES EMPRESES DE LLOGUER DE COTXES A L'AEROPORT DEL PRAT

Octubre del 2015

Estudi del
sector i
actuacions per
dur a terme

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

DADES DEL SECTOR DEL LLOGUER DE COTXES

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

- **2 de cada 3** estrangers arribaren a Catalunya **en avió** (Idescat).
- El **92,6% dels passatgers** que volen a Catalunya ho fan per l'aeroport del Prat (Idescat).
- L'any 2014, la **facturació** de les empreses de lloguer de cotxes a l'Estat es va incrementar un **4,3%** (Feneval).
- El **70%** dels cotxes que es lloguen a l'Estat són per **usos turístics** (Feneval).

OBJECTIUS

- **Informar els consumidors** de l'estat de la presència del català al sector del lloguer de cotxes.
- Verificar els **incompliments legals** al sector.
- Vetllar per la presència del català **a la xarxa**.
- Establir un full de ruta per a la **millora de la presència** del català i el **compliment** de la normativa quant a drets lingüístics dels consumidors.


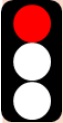




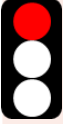




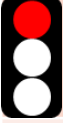




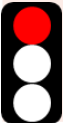




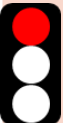




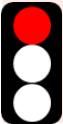







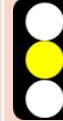
METODOLOGIA

- **Observacions participants** a les empreses presents a l'aeroport del Prat.
- **Revisió dels webs** de les empreses amb presència a l'aeroport.
- **Càlcul** d'un **indicador** de respecte pels drets lingüístics en les empreses amb presència a l'aeroport (2p web, 3p atenció oral, 3p retolació i informació i 2p disponibilitat de documentació).
- Exploració de diversos **cercadors web**.
- Anàlisi de la **legalitat en l'atenció telefònica**.
- Estudi de la **publicitat a Internet**.

COMPARATIVA DE LES EMPRESES PRESENTS A L'AEROPORT DEL PRAT

**PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA**

L'ONG del català

Empresa	Web	Atenció oral	Retolació	Documentació	Puntuació (0-10)
	Castellà i anglès (.es) 	Presencial: Atenen en català (no d'entrada) Tel: català 	Anuncis i cartell: ANG, CAS, CAT Horari i serveis: ANG, CAS 	Català, castellà, anglès i més 	5,5
	Castellà, anglès, francès i alemany 	Presencial: Atenen en català. Tel: català 	Bústia, advertències, cartells: CAT, CAS, ANG Anuncis: CAS, ANG 	Català, castellà i traduccions 	7
	Només castellà (.es) 	Presencial: Atenen en català Tel: entenen el català 	Horaris, Cartell: ANG, CAS, CAT Informació, pantalla: ANG, CAS 	Català, castellà, i anglès 	5,5
	Castellà, anglès i alemany 	Presencial: Entenen el català i el parlen una mica Tel: sense català 	Tot ANG 	Castellà, anglès 	1
	Castellà i anglès (.es) 	Presencial: Entenen el català. Tel: No han previst atenció en català 	Horaris, panell: ANG, CAS, CAT Anuncis, pantalla, rètols: ANG, CAS 	Només castellà 	2,5
	Castellà, anglès i tres més 	Presencial: Atenen en català Tel: sense català 	Horari i alguns fulletons CAT, CAS, ANG Informacions: ANG 	Català, castellà, anglès i més 	5
	Castellà, anglès i 24 més. Apartat ocult en català. 	Presencial: Entenen el català. Tel: tenen una línia en català . 	Horari: CAT, CAS, ANG Anuncis (pocs): ANG 	Castellà, anglès i més. Documentació al web en català. 	6,5

COMPARATIVA DELS CERCADORS WEB DE COTXES PER LLOGAR

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

Empresa/ web	Català al web?	Català al telèfon?	Empresa/ web	Català al web?	Català al telèfon?
arguscarhire.com	No	No	easycar.es	No	L'entenen
atlaschoice.com	No	No	economybookings.com	No	No
autoescape.es	No	L'entenen	edreams.es	No	L'entenen
autoeurope.es	No	L'entenen	expedia.es	No	No
bookingcar.com	Sí	No	holidayautos.com	No	No
cardelmar.es	No	No	rentalcars.com	Sí	L'entenen
carhirelabs.com	No	L'entenen	vehicle-rent.com	No	No

- S'indica “L'entenen” en aquelles empreses que, posant un telèfon a disposició del consumidor català, **compleixen amb la normativa** en un sentit de **mínims**. El consumidor els pot parlar en català, però no ofereixen una completa atenció de qualitat en català atès que **no el parlen al consumidor**.

PER SECTORS: PÀGINES WEB

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

- **Cap empresa** amb presència a l'aeroport del Prat disposa d'un **web en català**. L'empresa **Sixt** disposa d'un apartat web ocult i ofereix la possibilitat de llegir les condicions en català.
- Hi ha dos cercadors d'ofertes amb el web en català: **rentalcars.com** i **bookingcar.com**.
- Cercadors que no tenen el web en català, com ara **holidayautos.com** ofereixen un servei multilingüe, **en llengües molt menys parlades que el català** com l'islandès, el letó o l'estonià.

The screenshot shows the rentalcars.com website interface. At the top, there is a logo for 'rentalcars.com' with the tagline 'Alquiler De Coches'. A language selection dropdown menu is open, showing options for 'Bahasa Malaysia', 'Català', 'Dansk', 'Eesti', and 'Filipino'. Below the menu, the main heading reads 'Lloguer de cotxes - Compari i Estalvii' (Car rental - Compare and Save), followed by the text 'Compari 221 companyies en més d'un país amb el millor preu garantit.' (Compare 221 companies in more than one country with the best guaranteed price).

The search form is titled 'Cercar cotxe de lloguer' (Search car rental) and includes the following fields and options:

- País: Tria (dropdown)
- Ciutat: Tria (dropdown)
- Lloc: Tria (dropdown)
- Tornar el cotxe a la mateixa oficina (Return car to same office)
- Data de recollida: Dvn 25 (dropdown), Setembre '15 (calendar), Hora: 10 (dropdown), 00 (dropdown)
- Data de devolucio: Dln 28 (dropdown), Setembre '15 (calendar), Hora: 10 (dropdown), 00 (dropdown)
- Te el conductor entre 25 - 70 anys? (Have driver between 25 - 70 years?)

A large green button labeled 'Cerca' (Search) is positioned below the form. At the bottom, there are three checked checkboxes: 'Sense càrrecs per targeta de credit' (No credit card charges), 'Sense càrrecs per modificacions' (No modification charges), and 'Millor preu garantit' (Best guaranteed price).

PER SECTORS: ATENCIÓ ORAL

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

- És **plenament possible** expressar-se en català a les oficines de lloguer de cotxes al Prat. Moltes de les empreses, a més, tenen treballadors que el parlen.
- En canvi moltes empreses de lloguer de cotxes i cercadors **que ofereixen els seus serveis a Catalunya**, no respecten els drets dels consumidors perquè no els garanteixen el dret a ser ateses oralment en català. Aquesta és una **pràctica il·legal** (article 128-1.1 del Codi de consum de Catalunya) i demostra una atenció al client de poca qualitat.

PER SECTORS: RETOLACIÓ

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

- **Cap empresa** respecta plenament els **drets dels consumidors** reconeguts per la **Llei de política lingüística**: no tenen totes les informacions en català.
- Tot i això, el català és prou **present als rètols informatius** de les empreses de lloguer de cotxes de l'aeroport, tot i que amb algunes diferències entre empreses:



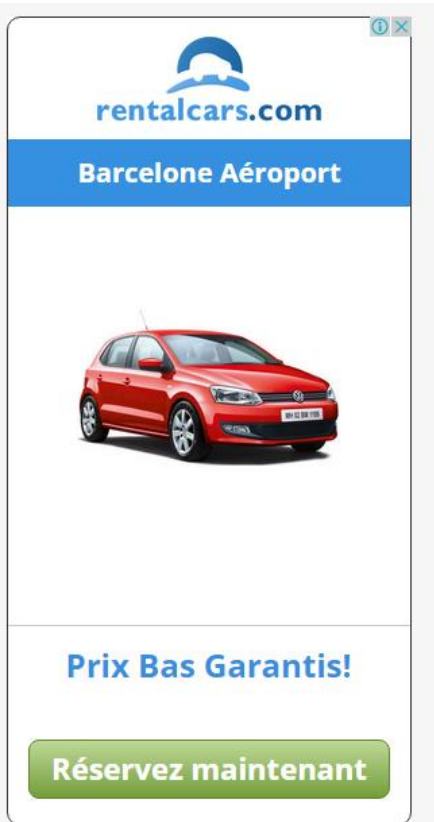
PER SECTORS: DOCUMENTACIÓ

- A Catalunya, tenim dret a rebre la **documentació** dels béns i serveis que hem de consumir en català. Això vol dir els **contractes**, els **rebuts**, les **factures**...
- El fet que la **majoria d'empreses** no tinguin el **web** en català, impedeix que es pugui contractar els serveis en la nostra llengua a la xarxa.
- La majoria d'empreses ja faciliten els **documents per a la contractació** en català **quan es fa presencialment**.

PER SECTORS: PUBLICITAT A INTERNET

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català



rentalcars.com

Barcelone Aéroport

Prix Bas Garantis!

Réservez maintenant

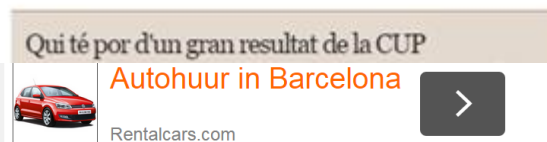


Europcar
moving your way

Disfruta del weekend desde 25 € día*

RESERVAR >


*Ver condiciones



Qui té por d'un gran resultat de la CUP

Autohuur in Barcelona

Rentalcars.com



Fes-te subscriptor de VilaWeb,
un compromís amb el periodisme i amb el país

Es subscriptors reben cada vespre un correu amb informació sobre els continguts que elabora la redacció, poden obrir un bloc personal al diari i participar en l'assemblea de lectors i en actes especials, a més de rebre descomptes en els productes de la Botiga.

Però sobretot els subscriptors, amb el seu suport econòmic i el seu compromís amb el diari, fan possible que VilaWeb arribi més lluny i a molta més gent.



València convoca els
r la unitat d'Espanya

PUBLICITAT

Save up to 25%
when traveling to
US and Canada.

Reserve Now >

AVIS



Nació Digital.Cat
146.145 "M'agrada"

M'ha agradat

Contacta'ns

- La presència del **català en la publicitat** de lloguer de cotxes a Internet **és pràcticament nul·la.**
- Les empreses i cercadors no s'anuncien en català **ni tan sols els diaris digitals en català**, on s'anuncien en castellà, francès, anglès o, fins i tot, neerlandès.

ACTUACIONS PER DUR A TERME

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

■ Què farem des de la **Plataforma per la Llengua**?

- Informarem de les **bones i males pràctiques** empresarials al sector.
- Demanarem a les empreses que **millorin la presència del català** als seus serveis.
- **Informarem les empreses dels incompliments** legals que estiguin fent, pel que fa als drets lingüístics dels consumidors.
- Difondrem les millores i demanarem a l'**Agència Catalana del Consum** que actuï en els casos d'incompliments legals.

■ Què hi podem fer **cadascú de nosaltres**?

- **Parlar sempre en català**, nosaltres som qui comprem!
- **Triar l'empresa o cercador** segons com respecti els nostres drets, inclosos els de tipus lingüístic.
- Demanar la **documentació** en català.
- Si ho volem, exigir els nostres drets davant l'**Agència Catalana del Consum**.
- Fent **difusió de les bones pràctiques lingüístiques**. Podem trobar-les al web: www.empresaencatala.cat