

Informe de
queixes
lingüístiques rebudes
a la

Plataforma per la Llengua

2014

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG DEL CATALÀ.

© Plataforma per la Llengua
Via Laietana, 48 A principal 2a
08003 Barcelona
www.plataforma-llengua.cat

Sumari

1. Introducció	2	
2. Tipus de queixes lingüístiques		3
3. Pautes de treball	4	
4. Resum anual de queixes lingüístiques	5	
4.1 Total de queixes	5	
4.2 Total de queixes per mesos	6	
4.3 Evolució de les queixes per mesos	7	
4.4 Total de queixes per motiu	8	
4.5 Total de queixes per sector econòmic	11	
4.6 Empreses amb més nombre de queixes	14	
4.7 Alguns exemples de queixes	16	
4.8 Èxits aconseguits arran de la gestió de les queixes	19	
5. Cloenda i conclusions	20	

A la Plataforma per la Llengua oferim un servei d'atenció i assessorament a consumidors de queixes i consultes sobre aspectes i usos lingüístics de les empreses i institucions que operen al domini lingüístic del català. L'entitat du a terme de forma permanent la gestió de les reclamacions i, si és pertinent, posteriorment les deriva 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 o el producte. En aquests casos intenta, també, donar-hi una resposta efectiva.

D'altra banda, la Plataforma per la Llengua, juntament amb l'associació Consum Català, en els darrers anys ha dut a terme un conjunt d'estudis i informes, així com activitats diverses, com ara les Jornades de Consum i Llengua i la Festa pel joc i el lleure en català.

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. Així mateix agrupa també el recompte de queixes lingüístiques adreçades a les empreses i a l'administració rebudes. La Plataforma per la Llengua gestiona en alguns casos aquestes queixes, sobretot si es requereixen tràmits de consum (com ara les sol·licituds de reclamacions).

Tot seguit us presentem l'informe del 2014.

Tipus de queixes lingüístiques

Les queixes recollides són aquelles manifestacions que fan els usuaris i consumidors sobre un servei o producte adquirit o contractat en establiments, empreses i estaments públics o privats. Aquest informe té la finalitat de reflectir públicament els problemes que els consumidors perceben respecte a l'ús de la llengua catalana i pretén donar a conèixer els resultats a la ciutadania i als mitjans de comunicació.

Les queixes arriben majoritàriament per correu electrònic (58,9%) o per via telefònica (30,4%). La resta es divideix entre queixes presencials (8,0%) i altres vies (2,7%).

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 seguir per interposar una reclamació o denúncia a una empresa o institució. Normalment les persones que fan aquestes consultes acaben formulant la queixa pel seu compte.
- b) **Denúncies.** Són normalment persones que denuncien la vulneració dels seus drets lingüístics. Ens ho fan arribar i ens demanen que portem a terme alguna acció: campanyes, cartes de queixa, denúncies a l'Agència Catalana del Consum, demanda de comunicació a l'ens reclamat, etc.

La Plataforma per la Llengua no tan sols atén les queixes lingüístiques de socis de les entitats, sinó també de ciutadans en general que s'hi adrecen.

Els mecanismes 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 emprendre. 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. Normalment s'interpel·la l'empresa i, si és pertinent, la queixa o la denúncia es remet a l'Agència Catalana del Consum o a l'estament corresponent (Interior, Salut, universitats, Síndic de Greuges, delegacions del govern espanyol o un altre estament de l'administració). 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 objecte de la denúncia es considera d'interès prioritari, es fa una actuació directa amb seguiment mantingut per a la resolució de la denúncia o bé s'estableix una campanya des de la Plataforma per la Llengua. La tria depèn de la incidència social del cas i del fet que la queixa afecti àmbits en què la nostra organització ja faci campanyes.

4.1 Total de queixes

Durant el 2014 la Plataforma per la Llengua ha rebut un total de **340** queixes, algunes de les quals van acompanyades de consultes. Gairebé totes les queixes, **336**, han estat per motius lingüístics. També és important destacar que l'apartat web del servei de queixes de la l'entitat ha rebut **2.802** visites, de les quals **2.326** han estat visites úniques.

Aquestes queixes i consultes s'han rebut de la forma següent:

- Correu electrònic i ordinari de la Plataforma per la Llengua
- Formulari web del servei de queixes
- Atenció telefònica al número de la Plataforma per la Llengua
- Atenció presencial
- Altres sistemes de recepció (correu ordinari, xarxes socials)

(Taula 1)
Queixes per tipus

Tipus de queixes	Nombre de queixes	Percentatge
Lingüístiques	336	98,8%
No Lingüístiques	4	1,2%
TOTAL queixes	340	100%

Així doncs, les dades que presenta l'informe es calculen sempre tenint en compte el total de queixes lingüístiques. Per tant, la xifra de referència a l'informe que presentem serà la del total de 336 queixes, a partir de la qual s'han calculat els percentatges del total.

4.2 Total de queixes per mesos

En la taula 2 es pot observar el nombre de queixes rebudes per mes, indicant aquells mesos en què els consumidors i usuaris fan més o menys queixes lingüístiques:

(Taula 2)
Queixes rebudes per mesos

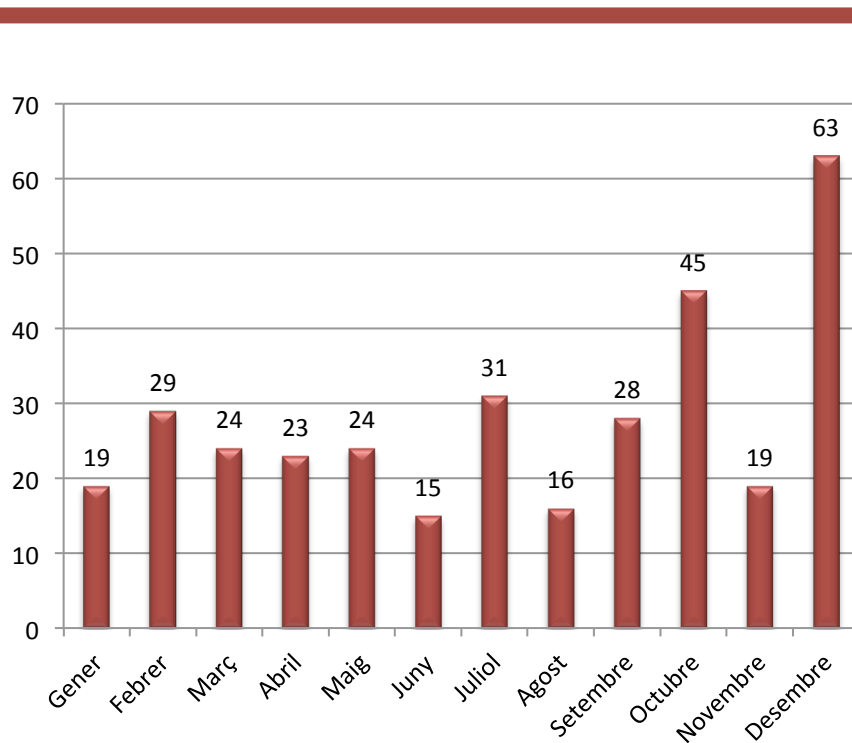
Mes	Nombre de queixes lingüístiques	Percentatge
Gener	19	5,7%
Febrer	29	8,6%
Març	24	7,1%
Abril	23	6,9%
Maig	24	7,1%
Juny	15	4,5%
Juliol	31	9,2%
Agost	16	4,8%
Setembre	28	8,3%
Octubre	45	13,4%
Novembre	19	5,7%
Desembre	63	18,8%
Total	336	100%

4.3 Evolució de les queixes per mesos

Si s'observa el nombre de queixes mensuals, es pot veure que el mes de desembre és el mes en què s'han rebut més queixes (63), seguit del mes de setembre (45).

Parant esment a l'evolució durant l'any, es pot observar un període constant de queixes en els cinc primers mesos de l'any, en què el nombre mensual de queixes se situa entre 19 i 29. Aquest període va seguir d'un estiu més fluix (amb l'excepció del mes de juliol, en què s'han registrat 31 queixes) i d'uns quatre mesos finals que, tot i l'excepció del mes de novembre, presenten una mitjana de 38,75 queixes, comptant amb els dos mesos ja assenyalats com a més destacats respecte al nombre de greuges.

(Gràfic 1)
Evolució de queixes per mesos



4.4 Total de queixes per motiu

El motiu és allò que origina la queixa lingüística. Convé destacar que en la gran majoria dels casos, la queixa s'origina per l'absència d'ús de la llengua catalana en algun àmbit. En algun dels casos, però, la queixa pot fer referència a la qualitat de l'ús oral o escrit de la llengua catalana. A fi de proporcionar una òptima classificació, en la gestió de les queixes hem tingut en compte els aspectes següents:

Retolació comercial: absència o deficiències del català als rètols dels establiments comercials.

Atenció oral o escrita: negativa a atendre de forma escrita o oral un consumidor per haver emprat el català, subordinació del català en la tria de llengua d'atenció inicial o per defecte, o bé mala qualitat del català emprat.

Etiquetatge i institucions de productes i serveis: presència del català a l'embolcall i a l'etiqueta del producte i instruccions.

Webs i serveis on-line: absència o deficiències del català als webs i en altres serveis en línia.

Publicitat: absència del català en comunicacions orals i escrites destinades a promocionar productes entre els potencials consumidors.

Llengua del producte o servei: absència o deficiències del català en productes o serveis que es programen en una o diverses llengües, com ara les classes, els telèfons mòbils o els navegadors per a vehicles.

Discriminacions explícites i hostilitats: de manera exclusiva o complementària amb altres queixes, s'ha inclòs aquest element en la classificació d'aquelles queixes en què es percebi una discriminació intencionada o una actitud hostil amb l'ús de la llengua catalana.

Altres: el motiu d'aquestes queixes, tot i ser lingüístic, no es correspon a cap dels anteriors. Aquí s'inclouen motius específics com ara tractaments lingüístics en la megafonia, la facturació i altres formats de relació amb el consumidor.

Una queixa a una empresa o estament pot tenir més d'un motiu. Per exemple, una queixa feta per una persona a una mateixa empresa pot ser per dèficits en l'ús de l'etiquetatge i per publicitat a la via pública d'un mateix producte. El nombre total de motius (391), per tant, és superior al total de queixes rebudes (336). Atès que, en les taules i gràfics d'aquest informe, els percentatges es calculen sobre el total de queixes, quan es parli de motius, la suma total dels percentatges no serà coincident amb el 100%.

(Taula 3)
Queixes lingüístiques segons el motiu

Tipus de queixes	Nombre de queixes rebudes	Percentatge
Retolació comercial i senyalització	49	14,6%
Atenció oral o escrita	100	29,8%
Etiquetatge i instruccions de productes i serveis	35	10,4%
Webs i serveis on-line	48	14,3%
Publicitat	73	21,7%
Llengua del producte	27	8,0%
Discriminacions explícites i hostilitats	33	9,8%
Altres	26	7,7%
Total	336 queixes 391 motivacions	

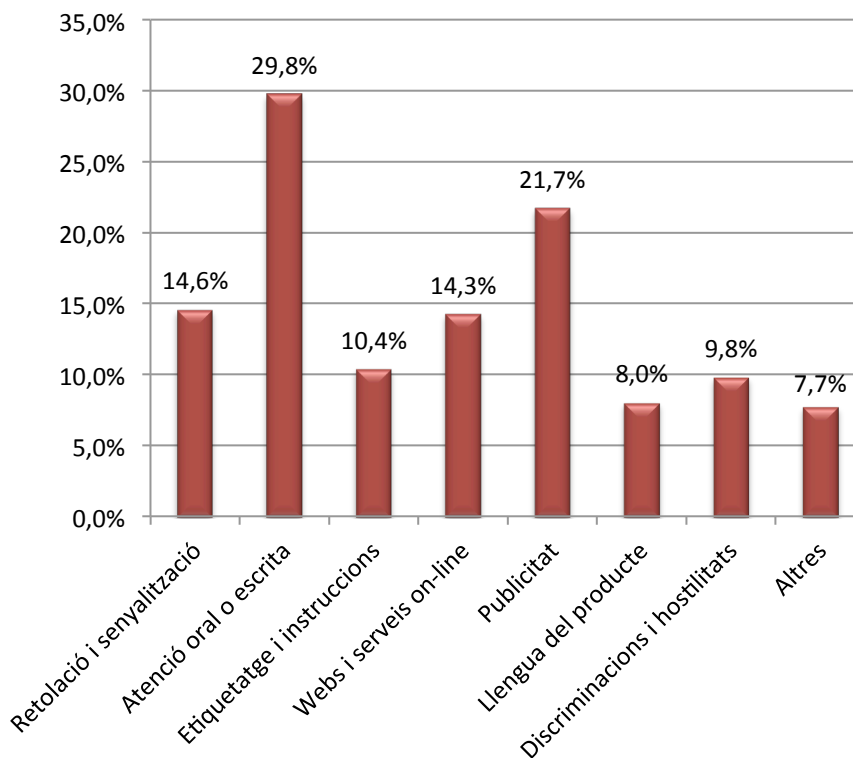
Els motius de queixa principals són els que fan referència a deficiències en l'**atenció oral o escrita** (29,8%). En segon lloc es situen les queixes lingüístiques sobre la **publicitat** (21,7%) que fan les empreses o institucions objecte de queixa.

La **retolació** (14,6%) i les queixes sobre **webs i serveis on-line** (14,3%) se situen després dels dos primers llocs. És destacable, en canvi, que les queixes sobre **etiquetatge**, que en l'edició anterior d'aquest informe assolien la segona posició, ara han baixat fins a la cinquena i representen un 10,4% de les queixes totals.

També són destacables les 33 queixes rebudes sobre **discriminacions explícites i hostilitats** (9,8%) i les 27 referents a la **llengua del producte** (8,0%), pel fet que en edicions anteriors aquestes queixes s'agrupaven en la categoria d'"altres" i ara hem cregut convenient que constituïssin una categoria per si mateixes. Veiem que cada cop són més nombroses, i això es pot atribuir a motius com ara l'aparició de nous productes vinculats a les noves tecnologies o al fet que hàgim detectat força queixes referents a les llengües en què s'imparteixen determinades formacions.

En el següent gràfic es poden observar les proporcions de cada motiu de queixa d'entre totes les queixes rebudes per la Plataforma per la Llengua.

(Gràfic 2)
Percentatge de queixes segons el motiu



4.5 Total de queixes per sector econòmic

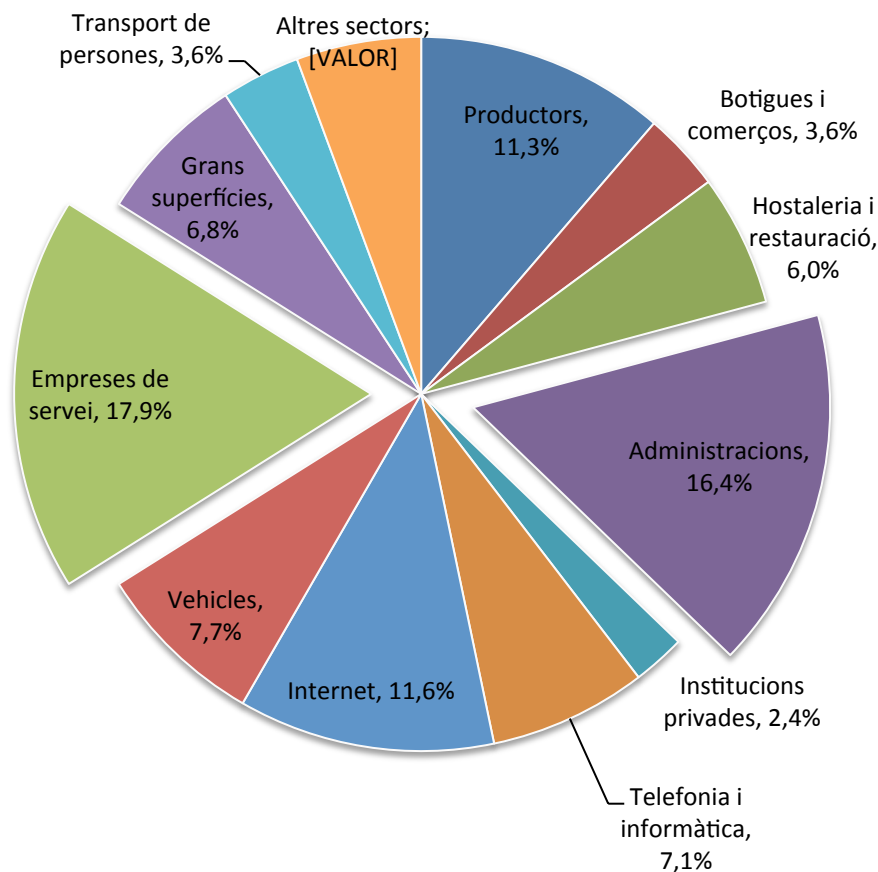
Les queixes rebudes s'han classificat per sector econòmic de les empreses o institucions on els consumidors han detectat un motiu de greuge lingüístic. La classificació és la següent:

- **Empreses productores:** alimentació, indústria farmacèutica, indústries transformadores, etc.
- **Comerç minorista:** botigues i petits establiments
- **Hostaleria i restauració:** restaurants, bars i hotels
- **Administracions:** institucions i organismes públics
- **Empreses de telefonia i informàtica:** fabricants de dispositius i components, i companyies operadores
- **Internet:** empreses que basen el seu negoci en l'activitat a internet (venda, intermediació, publicitat...)
- **Vehicles i complements:** inclosos tallers i automòbils
- **Empreses de serveis:** gas, llum, aigua, assegurances, etc. (excepte telefonia)
- **Grans superfícies:** supermercats, centres comercials, comerç poc especialitzat de gran superfície, etc.
- **Transport de persones:** línies aèries i agències privades de transports
- **Altres**

(Taula 4)
Queixes lingüístiques per sector

Sector productiu	Nombre de queixes rebudes	Percentatge
Productors	38	11,3%
Botigues i comerços	12	3,6%
Hostaleria i restauració	20	6,0%
Administracions	55	16,4%
Institucions privades	8	2,4%
Telefonia i informàtica	24	7,1%
Internet	39	11,6%
Vehicles	26	7,7%
Empreses de serveis	60	17,9%
Grans superfícies	23	6,8%
Transport de persones	12	3,6%
Altres sectors	19	5,7%
Total	336	100%

(Gràfic 3)
Queixes per sector econòmic

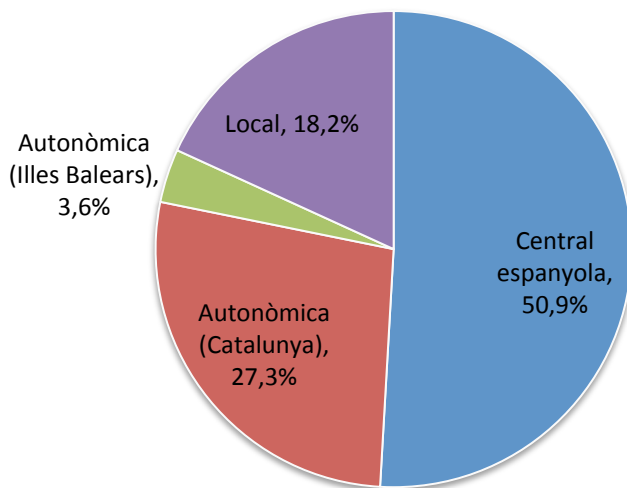


A la taula 4 i al gràfic 3 es pot observar que les empreses de les quals s'han rebut més queixes a la Plataforma per la Llengua són les **empreses de serveis** (17,9%). Convé destacar, però, que en segon lloc i també molt destacades es troben les **administracions i organismes públics** (16,4%), de qui s'han rebut 55 queixes aquest 2014, 30 de les quals (un 8,9% del total) eren per vulneracions explícites dels drets lingüístics dels ciutadans.

El sector que consta en tercer lloc l'hem diferenciat per primer cop en aquesta edició: les empreses que operen bàsicament a **Internet** (11,6%). L'ús que fan d'aquestes noves empreses els consumidors catalans ha posat de manifest que també en aquest aspecte se sol·licita un ús normalitzat de la llengua catalana. També podem destacar les **empreses productores**, que han registrat un 11,3% de les queixes, especialment en les indústries de l'alimentació i dels productes farmacèutics.

Si es té en compte que les **administracions públiques** tenen una normativa molt fixada amb el respecte dels drets lingüístics, és prou notori que, en una edició més, sigui un dels aspectes dels quals els consumidors més reclamen.

(Gràfic 4)
Queixes a les administracions i organismes públics



De les 55 queixes rebudes relacionades amb les **administracions públiques** de treballadors i usuaris, més de la meitat (28) han estat sobre l'administració central espanyola. Destaquen les relacionades amb el **Ministeri de Foment**, l'**Administració de justícia** i l'**Agència Tributària** espanyola. A més, l'administració central acumula 19 de les 30 queixes en què s'aprecia una vulneració de drets lingüístics de la ciutadania.

En segon lloc hi ha les 15 queixes a la Generalitat de Catalunya. Destaquen les vinculades al **Departament d'Ensenyament** i les relacionades amb la **Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals**. També s'han rebut dues queixes sobre el **Consell Regulador de la Denominació d'Origen "Mahón-Menorca"**, dependent de la **Conselleria d'Agricultura** del Govern de les Illes Balears.

En darrer lloc, hi trobem les administracions locals, amb 10 queixes, 7 de les quals són d'organismes vinculats a l'**Ajuntament de Barcelona**, 2 d'altres ajuntaments de Catalunya i 1 d'una actuació mancomunada de diversos consells comarcals.

4.6 Empreses amb més nombre de queixes

Del total d'empreses o institucions de què les persones s'han queixat més a la Plataforma per la Llengua, volem extreure'n algunes dades que revelen quines són les que han rebut més queixes al llarg de l'any.

(Taula 5)
Empreses amb més queixes

Empresa o institució	Nombre de queixes
Trip Advisor	10
Movistar	8
Ajuntament de Barcelona	7
Banc de Sabadell	7
Ministeri de Foment	7
Administració de Justícia	6
Agència Tributària	5
Caixabank	5
Ensenyament Públic	5
ING Direct	5
Burger King	4
Dragados	4
TV3-Catalunya Ràdio (CCMA)	4

A la taula 5 es poden observar les empreses i organismes de qui la Plataforma per la Llengua ha rebut més queixes. En concret, hi apareixen aquelles de qui n'ha rebut quatre o més.

Com es pot veure a la taula, a l'edició del 2014 el portal web **Trip Advisor** ha estat el que ha acumulat més queixes (10) i en tots els casos ha estat per haver rebutjat els comentaris escrits en llengua catalana en el seu **web**. Cal destacar que **Trip Advisor** és justament un portal encarregat d'informar sobre destinacions turístiques en un format de construcció col·lectiva de la informació. Així doncs, el portal, que ja va ser la segona empresa amb més queixes en l'edició anterior d'aquest informe, renuncia a les aportacions essencials de funcionament si són en català.

En segon lloc també se situa una altra empresa que havia aparegut destacada en edicions anteriors, l'empresa de telefonia **Movistar**, que acumula 8 queixes en l'àmbit de l'**atenció al client**, el **funcionament dels terminals** que comercialitza i les **discriminacions explícites**. En canvi, la tercera posició, amb 7 queixes, l'ocupen l'**Ajuntament de Barcelona**, l'**Administració de justícia** i una empresa que no havia aparegut en informes anteriors, amb seu a Catalunya i operativa arreu del domini lingüístic: el **Banc de Sabadell**. En aquest cas, les queixes registrades són per motivacions molt variades i, fins i tot, algunes fan referència a la qualitat lingüística en casos en que sí que s'empra la llengua catalana.

També repeteixen a la llista de les més destacades les entitats financeres **Caixabank** (5), amb seu a Barcelona, i la neerlandesa **ING Direct** (5), especialment en queixes sobre el web; en el primer cas, pel paper secundari i pel fet que se separi la llengua en dues versions amb les denominacions de *valencià* i *català*, i en el cas d'ING, per la no presència del català en el web.

En edicions anteriors les diferents **administracions públiques** s'havien recollit agrupades en només tres categories (estatal, autonòmica i local). Aquesta vegada, tot i presentar-se de manera classificada per àmbits d'actuació, són sis administracions les que destaquen. Encapçalen aquesta llista, a més de les ja esmentades **Ajuntament de Barcelona** (7) i **Ministeri de Foment** (7), l'**Administració de justícia** (6), l'**Agència Tributària** espanyola (5), el **Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya** (5) i la **Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals** (4), ja sigui en forma de queixes al canal de televisió (**TV3**) o a l'emissora **Catalunya Ràdio**.

Completen la llista **Dragados**, amb 4 queixes per no haver usat el català en la senyalització d'obres, i **Burger King**, que és la primera cadena de restaurants que apareix a la llista d'empreses amb més queixes.

4.7 Alguns exemples de queixes

A continuació es presenten un seguit d'exemples, representatius de la varietat de casos de queixes que s'han rebut aquest 2014 i també algunes de les més greus.

De l'àmbit de l'**atenció oral i escrita** (el motiu de queixa més estès), convé apuntar el cas del sector del **transport de persones** (66,7%), en què destaquen les aerolínies **Iberia** i **Vueling**, que acumulen 5 queixes entre totes dues (operen conjuntament). Aquest motiu també és freqüent en el sector de la telefonia i la informàtica (54,2%), del qual remarquem les queixes a l'empresa de telefonia **Movistar**. També ho és en el sector de l'**hostaleria i restauració** (50%) de petites i grans cadenes. De la resta de sectors, es poden destacar les queixes al **Banc de Sabadell** i les de l'**Agència Tributària espanyola**.

Pel que fa a la **publicitat**, destaca especialment el sector dels **vehicles**, en què un 73,1% de les queixes rebudes són motivades pels usos lingüístics en aquest àmbit. En la resta de sectors, la presència també és alta, però a molta distància de l'automobilístic, tot i que s'hi poden destacar les queixes a l'empresa de restauració **Burger King** i les referents a la publicitat dels telèfons **Samsung**.

Les queixes relacionades amb la **retolació i la senyalització** han destacat, en proporció, en el **comerç minorista** (41,7%), en les **grans superfícies** (34,8%) i en les **empreses de serveis** (25%) entre les quals sobresurt, com s'ha indicat abans, la constructora **Dragados**.

Si es tenen en compte les queixes sobre **webs i serveis on-line**, es pot veure que les empreses que basen el seu negoci per **internet** són les que s'enduen gairebé la meitat de les queixes (48,7%). En aquest sentit, les queixes esmentades abans sobre l'eliminació dels comentaris en català de **TripAdvisor** hi tenen un paper destacat, i és important esmentar que apareixen com un dels motius més repetits per segon any consecutiu. Pel que fa a la resta de sectors, l'entitat financera **ING Direct** ha destacat força per queixes sobre l'absència del català al web.

En l'àmbit de l'**etiquetatge**, cal anotar el cas de **les empreses productores**. La majoria d'aquestes queixes (57,9%) han estat per aquest motiu, sense que destaquí cap empresa sobre la resta.

Pel que fa a les **discriminacions i hostilitats**, són més comunes les queixes a les **administracions** (25,45%) que a les empreses (6,7%). Destaquem les queixes sobre l'**Agència Catalana del Consum** per no haver tramitat les denúncies lingüístiques o les queixes cap a l'**Administració de justícia** per vulneracions explícites dels drets lingüístics dels ciutadans, com ara veure's obligat a signar els papers del casament en castellà contra la pròpia voluntat o la suspensió de visites perquè s'hagin de fer en català.

Finalment, en el cas de les queixes sobre la **llengua del producte**, destaquem les queixes relacionades amb tres productes: a) les **classes o sessions de formació**, en què tenen protagonisme formacions per a persones aturades; b) la llengua dels **telèfons mòbils intel·ligents**, dels quals destaquem l'empresa **Motorola**, i c) els **navegadors** incorporats als vehicles.

A continuació passem a descriure alguns dels casos més destacables gestionats per la Plataforma per la Llengua al llarg del 2014:

- **Hertz** (Firefly Car Rental – Hertz de España SL): aquesta coneguda franquícia de lloguer de vehicles va rebre una queixa d'una consumidora. Malgrat que havia llogat i pagat un vehicle a l'Aeroport de Barcelona-El Prat, li van denegar l'atenció en cas que no accedís a parlar en castellà o en anglès. El procés va continuar amb la petició del full de reclamació, que tampoc va ser atesa fins que la consumidora estava a punt de telefonar als Mossos d'Esquadra. Finalment no li van llogar el cotxe que havia pagat i va haver d'anar carregada amb les maletes i un nadó de mes i mig al coll fins a la parada de taxis i va tornar per llogar un cotxe l'endemà.
- **Universitat de Barcelona**: una estudiant de la Facultat de Psicologia es va queixar que en alguns grups amb docència fixada en llengua castellana es denegava el dret a disposar de l'examen en català, mentre que en els grups en català no hi havia cap inconvenient per disposar d'una còpia de l'examen en castellà. Va afirmar que fins i tot es va denegar a un grup d'alumnes fer una exposició oral en català.
- **Agència tributària espanyola**: un empresari tarragoní es va queixar d'un retrocés per a la llengua. Alguns models de declaracions fiscals que es trobaven disponibles en català ja no hi eren.

- **Movistar/Tuenti:** un jove usuari de la companyia telefònica de caràcter virtual **Tuenti** (operada per **Movistar**) es va queixar que, havent de fer tots els tràmits de manera virtual, havia comprovat que, sempre que feia alguna sol·licitud en català, ignoraven les seves peticions. En canvi, si la feia en castellà, li eren respostes i tramitades.
- **Movistar:** un consumidor lleidatà va rebre una telefonada comercial oferint-li un servei de televisió de pagament complementari a la seva línia telefònica (**Imagenio**). Per tancar el tracte s'havia de fer una gravació, però li van exigir al consumidor que la fes en castellà. Ell s'hi va negar i no es va poder completar la gestió.
- **Col·legi Loreto Abat Oliva** (ensenyament concertat): una usuària d'aquesta escola de Barcelona va afirmar que aquest centre concertat impartia més de la meitat de les classes en castellà. També trobava greu que l'oferta de celebració de la Primera Comunió fos exclusivament en castellà, fet que també afectava l'ensenyament, perquè es preparava en horari lectiu.

Es pot observar, per tant, la gran diversitat dels sectors, motius i casos que són objecte de queixa dels consumidors o ciutadans.

Hem trobat especialment destacables els casos en què l'empresa de qui es rep la queixa arriba a perdre el negoci que hauria fet per no haver atès en català, com és el cas del consumidor de Movistar a qui no s'acaba venent un producte per no fer la gravació en castellà.

4.8 Èxits aconseguits arran de la gestió de queixes

Al llarg de l'any 2014 algunes empreses i administracions han modificat els seus comportaments i polítiques lingüístiques, gràcies en part o totalment a les queixes gestionades per la Plataforma per la Llengua, siguin del 2014 o fruit de les gestions de queixes anteriors. Us n'oferim alguns exemples.

- **TIGER:** aquesta botiga de productes per a la llar va confirmar que transmetria les queixes que li adreçava la Plataforma per la Llengua. Posteriorment, han elaborat el catàleg per a la botiga del carrer Comtal de Barcelona íntegrament en català.
- **FOTOCASA:** les queixes de diversos col·laboradors de la Plataforma per la Llengua per no haver disposat del català en aquest web han estat ateses i ara el web ja té la versió en català.
- **DIA:** després d'haver rebut diverses queixes de part de la Plataforma per la Llengua per l'absència d'una versió catalana del web, l'empresa va assegurar que té previst incorporar a curt termini el català al seu web, durant el 2014. Encara no ha complert, però ha tornat a reiterar la seva disposició a fer-ho més endavant.
- **ALCAMPO:** de la mateixa manera que l'empresa DIA, aquesta multinacional francesa s'ha compromès a incloure el català al web, tot i que el 2014 aquest avenç encara no s'havia produït.
- **GRAN TEATRE DEL LICEU:** a causa d'una queixa d'una usuària referent a la manca de visites guiades en català, el cap de comunicació del Teatre va respondre que garantirien les visites en llengua catalana.
- **NESPRESSO:** després d'haver rebut queixes tramitades a través de la Plataforma per la Llengua, Nespresso té el web en català.

Havent recollit les dades de queixes i consultes tramitades per la Plataforma per la Llengua i havent-les analitzat, n'apuntem algunes dades significatives:

- S'han rebut i tramitat 340 queixes i consultes durant l'any 2014, 336 han estat queixes per motius lingüístics i 4 han estat per motius no lingüístics.
- Els mesos en què s'ha rebut el nombre més elevat de queixes són el desembre (18,8%), seguit de l'octubre (13,4%) i el juliol (9,2%). En canvi, els mesos de juny (4,5%) i agost (4,8%) han estat els més fluixos.
- Els motius de queixa més freqüents entre consumidors i ciutadans són l'**atenció oral i escrita** (un 29,8% de les queixes esgrimien aquest motiu) i els usos lingüístics en la **publicitat** (21,7%).
- Per sectors, les **empreses de servei** (17,9%) són les que acumulen més queixes, seguides amb poca diferència de casos de l'**administració pública** (16,4%).
- Com en edicions anteriors, tornen a créixer les queixes relacionades amb la vulneració dels drets lingüístics a l'**administració pública**, que arriben a representar el 8,9% del total de queixes. Són especialment preocupants les reclamacions per deficiències en el funcionament de les administracions a l'hora de fer complir la legislació sobre drets lingüístics. Cal que els governs parin més atenció en fer coherent allò que aproven i allò que fan complir per transmetre confiança.
- L'**Administració de Justícia** acumula queixes sobre vulneracions especialment greus en l'atenció oral i escrita a persones que s'hi comuniquen en català. Sovint aquestes vulneracions tenen a veure amb l'actitud dels treballadors de cara al públic. Cal formar i sensibilitzar adequadament el personal que desenvolupi aquestes funcions.

- Cloenda i conclusions. 5

- El sector de les empreses que fan tot el negoci en l'activitat a **Internet** ha constituït en aquesta edició un sector diferenciat i ha estat el tercer en queixes acumulades (11,6%). Creiem que un sector en què les empreses comencen l'activitat de zero i amb menys influència dels Estats és una oportunitat que per arribar al públic que consumeix productes i serveis en català que, en alguns casos, s'està deixant escapar.
- Les empreses amb més queixes acumulades durant l'any 2014 són **Trip Advisor** (10 queixes), **Movistar** (8 queixes) i el **Banc de Sabadell** (7 queixes). Administracions com **l'Ajuntament de Barcelona** (7 queixes), el **Ministeri de Foment** (7 queixes) i **l'Administració de justícia** (6 queixes) destaquen també per l'acumulació de greuges.