

# Informe de queixes lingüístiques 2017

RECOPILADES AL LLARG DE L'ANY 2017  
A LA PLATAFORMA PER LA LENGUA



PLATA  
FORMA  
PER LA  
LENGUA

L'ONG del català

<b>Introducció</b>	<b>03</b>
<b>Pautes de treball</b>	<b>04</b>
<b>Tipus de queixes lingüístiques</b>	<b>05</b>
<b>Resum anual de queixes lingüístiques</b>	<b>08</b>
<b>Cloenda i conclusions</b>	<b>26</b>

# Introducció

---

A la Plataforma per la Llengua oferim un servei d'atenció de queixes i assessorament a consumidors sobre aspectes i usos lingüístics de les empreses i institucions que operen en el domini lingüístic del català. L'entitat du a terme des de la seva creació la gestió de les reclamacions i, si és pertinent, posteriorment les deriva a les administracions que tenen potestat per resoldre-les. Des de l'any 2011, el servei es fixa de manera permanent i s'anuncia.

En els darrers anys, l'ONG del català ha dut a terme un conjunt d'estudis i informes entre els quals un informe resum anual sobre queixes lingüístiques.

Les queixes recollides són les manifestacions que fan els usuaris i consumidors sobre un servei o producte adquirit o contractat en establiments, empreses i estaments públics o privats. El servei d'atenció de la Plataforma per la Llengua està obert també a resoldre dubtes i atendre consultes que puguin tenir els usuaris i consumidors quant a legislació o bones pràctiques a l'empresa o a l'Administració. Els casos de consultes i les actuacions que se'n deriven, però, no apareixen reflectits en aquest informe.

Aquest resum anual de queixes lingüístiques és un petit informe que vol reflectir públicament les disconformitats que els consumidors i ciutadans perceben respecte de l'ús de la llengua catalana per part d'empreses i administracions, en el qual sovint detecten dèficits i incompliments legals. Amb el recull es pretén donar a conèixer els resultats a la ciutadania i als mitjans de comunicació.

Tot seguit us presentem l'informe del 2017.

## **Pautes de treball**

---

L'any 2011, primer any de la sistematització del servei, es van fixar unes pautes de treball en les quals hi ha hagut petites variacions, però s'han mantingut estables al llarg del temps. Els ciutadans adrecen les queixes a la Plataforma per la Llengua per correu electrònic, per via telefònica, presencial o per carta postal. A més, l'organització té un web amb un formulari on el ciutadà pot trametre la queixa i explicar els detalls necessaris per tal que l'entitat pugui atendre'l tan bé com sigui possible. Aquest formulari permet una exposició dels fets i, també, demana a la persona que formula la queixa si necessita assessorament per part de la Plataforma per la Llengua o bé només vol deixar constància dels fets.

Un cop rebuda la queixa, els mecanismes per a la resolució i seguiment de les denúncies poden seguir diverses vies:

- a) A partir d'una queixa 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 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 (Ministeri de l'Interior, Conselleria de Salut, Direcció General d'Universitats, Síndic de Greuges, delegacions del Govern espanyol...). A més, s'informa dels canals públics que gestionen queixes que consten als registres oficials. Finalment, s'orienta sobre la resposta o actuació davant l'empresa pública o privada on recau la queixa.
- c) En alguns casos en què l'empresa objecte de la denúncia es considera d'interès prioritari, es fa una actuació directa amb seguiment sostingut 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.

Altrament, la informació que aporten les queixes ajuda l'entitat a fixar prioritats, dissenyar campanyes i planificar quins són els sectors, empreses i administracions en els quals vol dur a terme les seves actuacions.

## Tipus de queixes lingüístiques

---

Durant el 2017 la Plataforma per la Llengua ha rebut un total de **431 queixes per motius lingüístics**. Aquesta xifra suposa un **augment del 9,1%** respecte del 2016, any en què es van rebre 395 queixes. Cal tenir en compte, però, que l'any 2016 les queixes havien baixat sensiblement respecte de les 425 del 2015. També és important destacar que l'apartat web del servei de queixes de l'entitat ha rebut **3.902 visites**. Aquesta xifra suposa un **increment d'un 33,7% amb gairebé 1.000 visites més** respecte de l'any 2016.

Cal esmentar que aquest informe només recull una petita part de la realitat; no totes les vulneracions de drets lingüístics que es produeixen al llarg de l'any arriben a materialitzar-se en una queixa a l'entitat. De fet, l'augment de les queixes no pot llegir-se necessàriament com un augment de discriminacions, sinó que també pot significar un augment de la consciència dels drets lingüístics dels parlants.

La majoria de queixes arriben per correu electrònic o formulari de contacte (76,1%), però també n'arriben per via telefònica (16,5%) o es presenten de manera presencial (7,4%) a les seus de Barcelona o València.

Si n'excloem una queixa formulada per una persona jurídica, del total de 430 queixes restants, 294 (un 68,4%) han estat formulades per homes i 136 (un 31,6%), per dones.

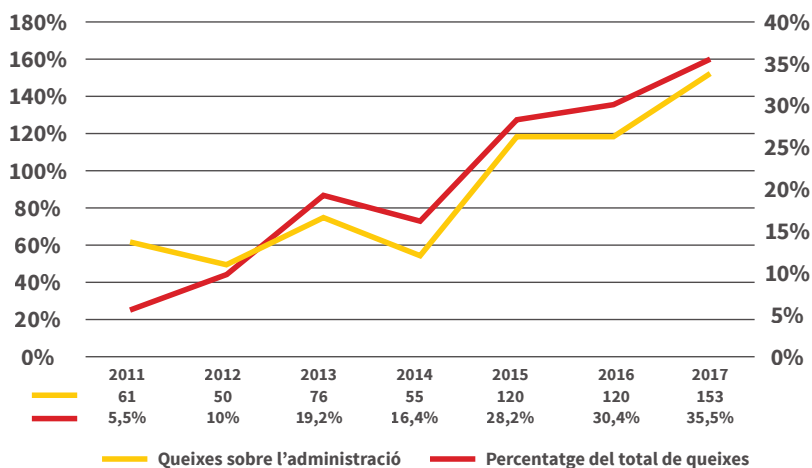
Les queixes ateses per la Plataforma per la Llengua poden classificar-se en dos grans blocs: d'una banda les **queixes dirigides a empreses**, en què la persona que formula la queixa és consumidora; i, d'altra banda, les **queixes dirigides a l'Administració**, en què la persona que la formula ho fa en qualitat de ciutadana que es relaciona amb les institucions.

## Taula 1. Queixes a empreses i administracions

TIPUS DE QUEIXES	QUEIXES 2016	PERCENTATGE 2016	QUEIXES 2017	PERCENTATGE 2017	DIFERENCIA 2017-2016
Administracions públiques	120	30,4%	153	35%	33 (+27,5%)
Empreses i institucions privades	275	69,6%	278	64,5%	3 (+1,1%)
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>	<b>36 (+9,1%)</b>

Com podem veure a la taula 1, l'increment del nombre de queixes registrat es deu bàsicament a l'augment de les **queixes envers les administracions públiques**, que han passat de 120 l'any 2016 a 153 l'any 2017. En canvi, el nombre de **queixes a empreses i institucions privades** es manté estable amb un petit increment de 3 queixes respecte de l'any anterior.

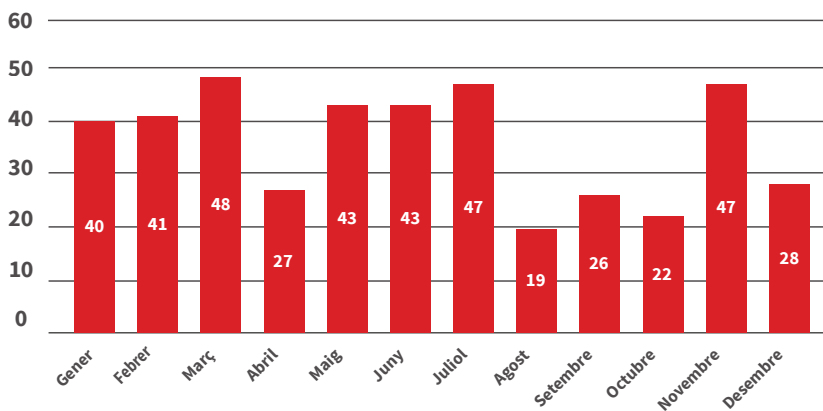
## Gràfic 1. Queixes lingüístiques a administracions (2011-2017)



És important destacar, per tant, que el **pes relatiu de les queixes a administracions públiques és cada cop més elevat**, tal com es pot observar al gràfic 1. En aquest 2017, una de cada tres queixes s'han dirigit a organismes públics.

Al gràfic 2 s'hi pot observar la distribució de les queixes segons el mes en què han arribat. A diferència d'altres anys en què es detectava una forta davallada a l'estiu, aquesta vegada el període més flux es concentra entre l'agost i l'octubre.

**Gràfic 2. Distribució de queixes per mesos**



## Resum anual de queixes lingüístiques

---

### 4.1 Total de queixes per motiu

El motiu és allò que origina la queixa lingüística. Convé destacar que, en la majoria dels casos, la queixa s'origina per l'absència o deficiència d'ús de la llengua catalana en algun àmbit.

La classificació és comuna amb la d'anys anteriors amb una gran diferència: s'ha suprimit l'apartat de «Discriminacions explícites i hostilitats» en veure que gairebé sempre calia classificar-los amb un doble motiu (el motiu original i el motiu anomenat discriminació explícita) atès que totes les discriminacions explícites s'originen en algun àmbit d'atenció. A partir d'aquest 2017, en totes les queixes s'analitza si hi ha una discriminació intencionada o una actitud hostil amb l'ús de la llengua catalana, més enllà del motiu que les origina.

A fi de proporcionar una classificació òptima, en la gestió de les queixes hem tingut en compte els aspectes següents:

**Retolació comercial i senyalització:** absència del català o deficiències d'ús als rètols dels establiments comercials. Això inclou les invitacions a comprar fixes o impreses, com ara les cartes dels restaurants.

**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 per defecte, o bé mala qualitat del català emprat.

**Etiquetatge i instruccions de productes i serveis:** absència del català o deficiències d'ús a l'embolcall, a l'etiqueta del producte o les instruccions.

**Webs i serveis en línia:** absència del català o deficiències d'ús als webs i en altres serveis en línia.

**Cinema i televisió:** absència del català o deficiències en la presència del català als cinemes i programes de televisió.

**Llengua del producte:** absència del català o deficiències d'ús 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.



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

**Contractes, tiquets, factures:** deficiències del català en aquests documents que, a Catalunya, és il·legal no oferir, com a mínim, en català.

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

**Taula 2. Queixes lingüístiques segons el motiu**

TIPUS DE QUEIXES	NOMBRE DE QUEIXES REBUDES	PERCENTATGE
Retolació comercial i senyalització	26	6%
Atenció oral o escrita	166	38,5%
Etiquetatge i instruccions de productes i serveis	23	5,3%
Webs i serveis en línia	64	14,8%
Cinema i televisió	11	2,6%
Llengua del producte/servei	63	14,6%
Publicitat	18	4,2%
Altres	60	13,9%
<b>Total</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>

Com ha passat en tots els informes anteriors, les deficiències en l'**atenció oral o escrita** (38,5%) són el motiu més freqüent de queixa lingüística, tot i que amb un pes percentual inferior al de l'any 2016 (44,5%).

Com a novetat del 2017, les **webs i serveis en línia** (14,8%) assoleixen la segona posició, mentre que la **llengua del producte** cau de la segona a la tercera posició (14,6%) i cau de les 96 queixes de l'any 2016 a 64 l'any 2017.

Cal destacar que algunes categories que sempre se situen entre les que registren més queixes han augmentat en nombres absoluts: la **publicitat** (de 5 a 18) i **el cinema i la televisió** (de 3 a 11) tripliquen el nombre de queixes respecte del 2016; l'**etiquetatge** (de 16 a 23) i la **retolació** (de 18 a 26) també han augmentat notòriament.

Finalment, és important destacar que **augmenten els motius** pels quals les persones perceben deficiències en els usos lingüístics (de 22 l'any 2016 a 60 el 2017). Entre les queixes classificades com a «Altres» s'hi troben queixes que mostren malestar per aspectes molt específics: aules de formació pública amb ordinadors no configurats en català, megafonia d'espectacles, falta de petició de requisit de català en ofertes de feina o insatisfacció amb com es resolen determinats casos en què pares d'alumnes escolaritzats a l'escola pública catalana, contraris a la immersió lingüística, ataquen la feina dels professors.

### 4.2 Total de queixes per sector econòmic

Les queixes rebudes s'han classificat en funció del sector econòmic de les empreses o institucions en què els consumidors han detectat un motiu de greuge lingüístic. Convé destacar que, en informes anteriors, les taules es feien incloent l'Administració pública com un sector. Atès el pes creixent de les queixes sobre organismes públics, s'ha cregut convenient separar el sector privat per comparar el pes dels sectors d'una manera òptima. La classificació és la següent:

**Empreses productores:** alimentació, indústria farmacèutica, indústries transformadores, etc.

**Comerç detallista:** botigues i petits establiments.

**Hostaleria i restauració:** restaurants, bars i hotels.

**Institucions privades:** associacions, fundacions, clubs esportius, etc.

**Telefonia i informàtica:** fabricants de dispositius i components i companyies operadores.

**Negocis a Internet:** empreses que basen el seu negoci en l'activitat a Internet (venta, intermediació, publicitat...).

**Vehicles i complements:** inclosos tallers i automòbils.

**Empreses de serveis:** gas, llum, aigua, assegurances, etc. (excepte telefonia).

**Grans superfícies i franquícies:** supermercats, centres comercials, comerç al detall no especialitzat, etc.

**Transport de persones:** línies aèries i agències privades de transport.

**Altres.**

**Taula 3. Queixes lingüístiques per sector**

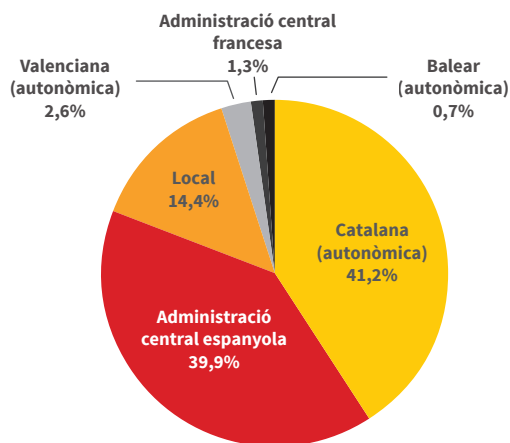
<b>SECTOR PRODUCTIU</b>	<b>NOMBRE DE QUEIXES REBUDES</b>	<b>PERCENTATGE</b>
Institucions i organismes privats	33	11,9%
Empreses productores	20	7,2%
Comerç minorista	14	5%
Hostaleria i restauració	19	6,8%
Empreses de telefonia i informàtica	14	5%
Vehicles i components	8	2,9%
Empreses de serveis	54	19,4%
Grans superfícies i franquícies	34	12,2%
Empreses de transport	22	7,9%
Activitats basades en Internet	39	14%
Altres	21	7,6%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>

Les **empreses de serveis** i les **activitats basades en Internet** són, com ja van ser-ho el 2016, el primer i el segon sector que registren més queixes. És destacable la pujada de les queixes en grans superfícies i franquícies (7 queixes més que el 2016) i en institucions i organismes privats (11 queixes més que el 2016), que representen més del 10% de queixes cadascuna i se situen aquest 2017 com a tercer i quart sector amb més queixes.

En el gràfic 3 podem observar la distribució de les queixes a les administracions públiques, classificades per titularitat de l'Administració. És important que reitemerem que les administracions són el sector amb més queixes tot i tenir una normativa molt més garantista dels drets lingüístics que les empreses privades. Podem destacar-ne com a exemple el dret d'opció lingüística, que existeix en tots els nivells de les administracions allà on el català és oficial. Així doncs, qui és a Catalunya, al País Valencià o a les Illes Balears **té dret a parlar, escriure i ser respost en català tant a l'Ajuntament, com a l'Administració autonòmica, com a la de l'Estat**. En el cas de les administracions autonòmiques catalana i balear, a més, tot el personal ha hagut

d'acreditar coneixements de català per a treballar-hi. En el cas de l'Administració de l'Estat als tres territoris i de l'Administració valenciana, no és necessari que tots els treballadors tinguin coneixements de català, però sí que és necessària la presència d'un treballador disponible que pugui atendre els ciutadans que s'hi adrecin en aquesta llengua.

### Gràfic 3. Queixes lingüístiques de les administracions i organismes públics



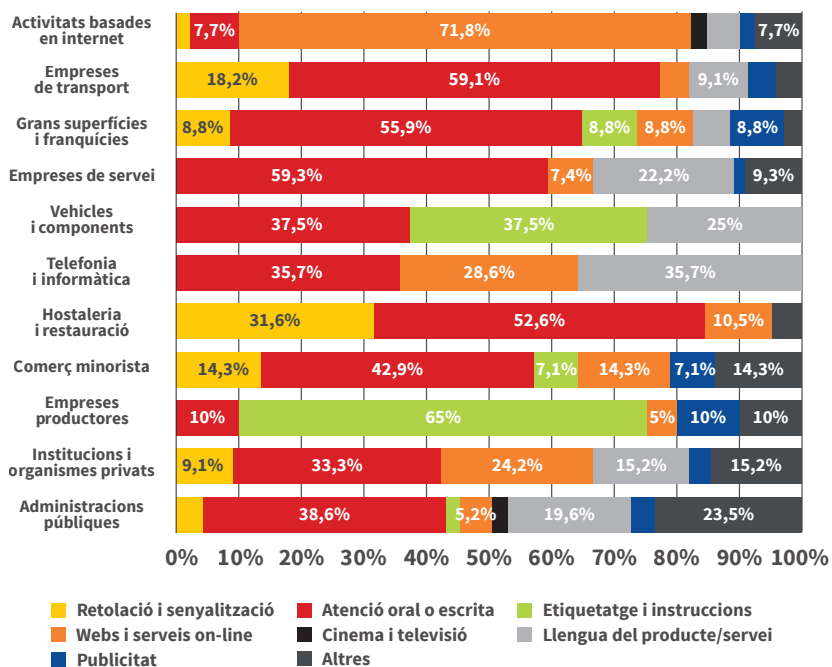
Després d'un 2016 en què l'Administració central espanyola havia tornat a ser la que recollia més queixes (com havia passat en les edicions de 2011, 2012, 2013 i 2014), aquest 2017 torna a la dinàmica encetada el 2015. Es produeix, doncs, un predomini de les queixes **en l'Administració autonòmica catalana** amb un total de 63 queixes, dues més que les de l'**Administració central de l'Estat espanyol**, que ocupen la **segona posició** amb 61 queixes.

De la resta d'administracions, podem destacar les 22 queixes a l'**Administració local**, que baixa en nombre respecte de les 25 de l'any 2016. En l'apartat 4.5 s'analitzen les entitats amb més queixes.

### 4.3 Anàlisi de motius per sectors

Al gràfic 4 podem observar quins són els motius més freqüents de queixa classificats per sectors.

**Gràfic 4. Motiu de les queixes lingüístiques per sectors econòmics**



Com s'ha dit abans, les queixes per **deficiències en l'atenció oral o escrita** han estat les més freqüents el 2017 (han estat un 38,5% del total). Si observem les dades classificades per sectors, podem veure com aquest motiu és el dominant en gairebé tots els sectors. Aquest fet s'explica, en part, per tractar-se de sectors en els quals és més important el tracte amb el públic. En aquests àmbits **l'atenció oral o escrita** representa més de la meitat de les queixes rebudes. És el cas de les **empreses de**

**serveis** (en què el 59,3% de les queixes han estat per aquest motiu), les **empreses de transport** (59,1%), les **grans superfícies i franquícies** (55,9%) o l'**hostaleria i la restauració** (52,6%). També ha estat predominant, sense arribar al 50%, en el **comerç minorista** (42,9%) i les **administracions públiques** (38,6%), en què el tracte amb el client o administrat també és una part important de l'activitat.

Cal destacar que, tot i que l'**etiquetatge** és el 5è motiu total de les queixes (vegeu la taula 2), hi ha dos sectors en què és el motiu principal de queixa: les **empreses productores** (65%) i els **vehicles i components** (37,5%). Aquest fet és especialment rellevant atès que significa que, tot i les limitacions de la mostra que conté aquest informe, els clients de les empreses que produeixen aliments o altres béns valoren més la llengua de l'etiquetatge que altres àmbits de relació amb el consumidor. És per això que sorprèn bastant que una empresa com la **Cooperativa Consum** hagi pres la decisió d'apartar la nostra llengua d'alguns del seus productes.

De la resta de motivacions, podem destacar-ne algunes relacions lògiques —com ara que de les **empreses que basen el seu negoci en Internet** tinguin com a principal motiu de queixa l'**atenció virtual**— i altres de més curioses, com ara que una de cada quatre queixes a les **empreses de telefonia** siguin per l'**atenció virtual** que ofereixen; o el fet que el segon motiu de queixa a l'**hostaleria i la restauració** (amb un 31,6% del nombre de denúncies) sigui **la retolació i la senyalització**. Aquest darrer fenomen es pot atribuir a la importància que donen els consumidors a trobar les **cartes dels bars i restaurants en català**.

### 4.4 Queixes per incompliments legals

Quan una persona decideix interposar una queixa, ho fa moguda per un malestar amb allò que percep com una mala pràctica en una empresa o administració. Molt sovint, a més, **aquestes males pràctiques suposen una vulneració dels drets lingüístics** dels parlants reconeguts en la legislació que afecta els diferents territoris de parla catalana.

A la Plataforma per la Llengua fem anualment una anàlisi jurídica de les situacions denunciades estudiant si, en cada cas es produeix o no una vulneració de la legislació. Aquesta anàlisi ens permet veure la correlació entre els motius de queixa i els drets lingüístics protegits per la legislació. També permet veure els sectors en què es registren més incompliments.

**Taula 4. Sectors econòmics amb més queixes**

SECTOR	INCOMPLIMENT LEGAL?		
	SÍ	NO	DUBTOSOS
Institucions i organismes privats	48,5%	48,5%	3%
Empreses productores	55%	40%	5%
Comerç minorista	71,4%	28,6%	0%
Hostaleria i restauració	84,2%	15,8%	0%
Empreses de telefonia i informàtica	35,7%	64,3%	0%
Empreses de vehicles i components	87,5%	12,5%	0%
Empreses de serveis	81,5%	18,5%	0%
Grans superfícies i franquícies	82,4%	11,8%	5,9%
Empreses de transport	90,9%	9,1%	0%
Activitats basades en Internet	20,5%	74,4%	5,1%
Altres	43%	57%	0%
<b>Total sector privat</b>	<b>62,6%</b>	<b>35,3%</b>	<b>2,2%</b>
Administracions públiques	65,4%	31,4%	3,3%
<b>Total general</b>	<b>63,6%</b>	<b>33,9%</b>	<b>2,6%</b>

A la taula 4 pot observar-se que, de les queixes que han denunciat males pràctiques, les que constitueixen una infracció dels drets lingüístics representen un 63,6% del total, mentre que les males pràctiques que no han vulnerat explícitament els drets reconeguts en la legislació han estat un 35,3% del total. Podem destacar que, a diferència de l'any passat, no hi ha hagut gaire diferència entre els **incompliments al sector privat denunciats pels consumidors** (62,6% de les queixes formulades) i els **incompliments al sector públic denunciats per la ciutadania** (65,4%).

Sí que, com en altres anys, s'han detectat força diferències per sectors. Volem destacar especialment els sectors que menys incompliments registren, que serien les **empreses amb activitats basades en Internet** (amb només un 20,5% d'incompliments legals) i les **empreses de telefonia i informàtica** (35,7% d'incompliments). Convé destacar que les relacions dels consumidors amb

empreses com **TripAdvisor, Facebook** —que destaquen entre les que reben més queixes en aquest 2017— o les empreses de telefonia poden originar molta insatisfacció entre els consumidors sense que aquests estiguin emparats per la llei. L'exemple més clar és la censura de comentaris en català que practica TripAdvisor.

Com hem dit cada any des que fem aquest recompte, les **administracions públiques** registren més incompliments en proporció a les queixes rebudes que les empreses privades. Cal destacar que les queixes per pràctiques il·legals són més freqüents en l'**Administració central espanyola** (77%) que en les **administracions locals** (68,2%) o l'**autònoma catalana** (54%). Aquesta gran diferència entre administracions podríem atribuir-la al fet que les persones que parlen català podrien sentir les administracions més properes (en especial el seu ajuntament i la Generalitat) com a espais de seguretat on haurien de rebre un tracte lingüístic exemplar i, sigui amb incompliments legals o no, no ho veuen complert.

### 4.5 Queixes de discriminacions explícites o intencionades

Les discriminacions explícites són situacions en què la mala pràctica no es deu a una negligència o descuit, sinó que l'exclusió de la llengua catalana o de les persones que la parlen es realitza de manera **totalment intencionada, sovint amb pràctiques que poden suposar actituds d'odi o d'intolerància**. Fins l'any 2016 aquest era considerat un motiu de queixa, però a partir d'aquest 2017 es recomptarà de manera independent atès que una discriminació explícita es pot registrar en l'atenció oral o escrita, però també en la retolació, en la publicitat...

Com es pot veure a la taula 5, aquest tipus d'actituds són, curiosament, **més freqüents al sector públic** (un 38,6% de les queixes denuncien situacions explícites o intencionades) que a l'**empresa privada** (on només són un 28,4% del total). Dins de les administracions és l'**Administració central espanyola** la que registra una proporció més alta de denúncies d'aquestes situacions amb gairebé una de cada dues queixes. A continuació s'exposen exemples d'alguna d'aquestes situacions produïdes en les administracions públiques:

#### Ministeri de Justícia

Els examinands de l'**examen d'accés a l'advocacia a Barcelona** no van saber fins al darrer moment si podrien fer l'examen en català. Dos dies abans de l'examen van rebre un correu en què s'avisava que no s'assegurava que la prova es pogués fer en català.



**Taula 5. Queixes per sectors, segons si la discriminació és intencionada**

<b>SECTOR ECONÒMIC</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>QUEIXES</b>
Institucions i organismes privats	21,2%	78,8%	33
Empreses productores	5%	95%	20
Comerç minorista	35,7%	64,3%	14
Hostaleria i restauració	57,9%	42,1%	19
Empreses de telefonia i informàtica	21,4%	78,6%	14
Empreses de vehicles i components	50%	50%	8
Empreses de serveis	31,5%	68,5%	54
Grans superfícies i franquícies	35,3%	64,7%	34
Empreses de transport	50%	50%	22
Activitats basades en Internet	20,5%	79,5%	39
Altres	0%	100%	21
<b>Total sector privat</b>	<b>28,4%</b>	<b>71,6%</b>	<b>278</b>
Administració catalana autonòmica	30,2%	69,8%	63
Administració central espanyola	47,5%	52,5%	61
Administració local	31,8%	68,2%	22
Altres administracions	57,1%	42,9%	7
<b>Total institucions i organismes públics</b>	<b>38,6%</b>	<b>61,4%</b>	<b>153</b>
<b>Total general</b>	<b>32%</b>	<b>68%</b>	<b>431</b>

### **Ministeri de l'Interior, Policia Nacional**

A l'Aeroport del Prat un agent de la Policia Nacional va sol·licitar el passaport a una viatgera. Aquesta li va indicar, en català, que el duia a la maleta. Aleshores el policia **va ordenar-li de parlar en espanyol**. Aquest tipus de requeriments **són habituals tot i ser completament il·legals**, atès que vulneren l'estatus de cooficialitat i el dret d'opció lingüística de la ciutadania. En cas que l'agent no entengui el català (tot i que tots estiguin obligats a saber castellà, una llengua amb una forta similitud lèxica), ha d'anar a buscar-ne un altre que pugui atendre la ciutadana. Cal destacar que, a més de ser un requeriment il·legal, es produeix

en una situació en què la persona que viatja es troba en una situació de vulnerabilitat atès que necessita passar el control. Això fa que freqüentment les persones que viatgen evitin rebre aquest tipus de requeriments i es reprimeixin de fer servir la seva llengua amb els cossos policials.

### Ministeri d'Hisenda i Funció Pública

A partir de la queixa d'un tècnic d'un ajuntament valencià hem estat alertats que, des que ha entrat en vigor la nova Base de Datos Nacional de Subvenciones, **en ser obligatori presentar una versió en castellà de les convocatòries, els ajuntaments valencians que les publicaven en català han deixat de fer-ho**, atès que tindrien el doble de feina. De fet, a la Plataforma per la Llengua ja vam explicar en l'informe «Novetats legislatives en matèria lingüística aprovades el 2015 que afecten els territoris de parla catalana», que aquestes subvencions no podrien publicar-se només en català arran de l'aprovació de la «Resolución de 10 de diciembre de 2015, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se regula el proceso de registro y publicación de convocatorias de subvenciones y ayudas en el Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones», que estableix que les subvencions han de publicar-se obligatòriament en castellà i només opcionalment en les altres llengües d'Espanya oficials en algun territori.

### Federació Catalana d'Esports d'Hivern

Aquesta federació esportiva ofereix als seus membres federats una assegurança que atén en 7 idiomes però no en català. Un federat **va tenir un accident a la muntanya i, en fer-ne la comunicació, el personal de l'assegurança es va negar a parlar amb ell perquè parlava en català**. El federat es va queixar i va demanar que se li tornessin els diners i inicialment la FCEH li va denegar la petició perquè considerava que «s'havia negat a parlar una de les dues llengües oficials». Convé destacar que aquesta federació, tot i tenir un règim de gestió privat, és una corporació de dret públic que representa esportivament Catalunya i que té els estatuts publicats al DOGC. Després de la intervenció de la Plataforma per la Llengua, l'ens federat esportiu va decidir retornar-li els diners. Al tancament d'aquesta edició, el telèfon que ofereix l'assegurança de la FCEH (el +34 937 065 225), vinculat a l'empresa **FIATC**, disposa d'un **contestador amb un missatge en castellà, anglès, francès, italià, alemany, portuguès i rus, però no en català**.

### Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

Un home resident a la segona ciutat més poblada de Catalunya ens va comunicar que al Poliesportiu Municipal de la Gornal va parlar en català a un monitor de piscina i aquest li va respondre: «**no le entiendo, hábleme en cristiano. No me da la gana de hablar en catalán porque estamos en España**». Cal destacar que, independentment de qui assumeixi la gestió d'aquest servei, el personal ha d'estar capacitat per a prestar el servei en les mateixes condicions que l'Administració, és a dir, respectant el dret d'opció lingüística. També convé destacar que la queixa és del mes de març, molt abans dels mesos intenses de procés independentista que es van succeir cap al final de l'any.

Al sector privat, tot i que hi ha una proporció més baixa, també es produeixen queixes amb discriminació explícita. Com es pot veure a la taula 5, però, hi ha sectors en què aquestes queixes representen un percentatge del 50% o superior. Es tracta de les **empreses de transport** (50%), les de **vehicles i components** (50%) i l'**hostaleria i la restauració** (57,9%). A continuació posem exemples d'aquests i altres àmbits:

**Taula 6. Empreses i administracions amb més queixes**

<b>ADMINISTRACIÓ</b>	<b>NOMBRE DE QUEIXES</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>NOMBRE DE QUEIXES</b>
Ministeri espanyol d'Hisenda i Funció Pública	17	TripAdvisor	15
Departament de Salut (Generalitat de Catalunya)	16	Vueling	10
Govern espanyol (presidència)	12	Facebook	6
CCMA (TV3 i Catalunya Ràdio)	11	Movistar	4
Departament d'Empresa i Coneixement (Generalitat de Catalunya)	11	Decathlon	4
Ajuntament de Barcelona	10	Banc de Sabadell	3
Ministeri espanyol de l'Interior	8	ING Direct	3
Ministeri espanyol de Justícia	8		

### 4.6 Qui rep més 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. Del que es pot observar a la taula 6, convé destacar que **TripAdvisor**, amb 15 queixes, **és líder en queixes** entre les empreses per quart any consecutiu. Tot i això, en aquest 2017, per primera vegada, hi ha hagut dos organismes públics que l'han superat en nombre de queixes. D'una banda, el **Ministeri espanyol d'Hisenda i Funció Pública**, amb 17 queixes en total (16 de les quals a l'Agència Tributària espanyola), i de l'altra, el Departament català de Salut, que acumula, entre tots els centres públics (o finançats amb fons públics), un total de 16 queixes.

A continuació oferim exemples de les administracions i empreses que han rebut més queixes. Cal tenir en compte que no es repeteixen alguns dels exemples dels casos en què hi ha discriminacions explícites atès que ja s'han explicat en l'apartat anterior:

#### **Ministeri d'Hisenda i Funció Pública (17 queixes)**

Les queixes rebudes són variades: la impossibilitat de l'atenció en català dels funcionaris per desconeixement de la llengua pròpia, la petició de canvi d'idioma a la persona que ens fa la queixa, o no poder pagar l'IVA en català. Un altre cas està relacionat amb la traducció del nom al català (atès que l'escrit el devien redactar originalment en castellà) en la comunicació oficial que va rebre la persona que ens va fer la queixa, tot anomenant-lo Sr. Porc.

#### **Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (16 queixes)**

Les queixes rebudes són no només per no atendre els pacients en català sinó per demanar-los el canvi d'idioma encara que entenguin el català, amb frases com: «estaría bien que un chico como tu, por respeto a mi, hablara en castellano, siempre estamos con el mismo tema», com ens va ser comunicat en una queixa. Altres motius de queixa estaven relacionats amb la documentació de citació per a hores de visita del CAP, que era en castellà malgrat que la persona s'hi adreçava en català.

#### **TripAdvisor (15 queixes)**

Les queixes són totes molt similars i bàsicament per no deixar fer els comentaris al web en català. Algunes de les persones ens han enviat captures de pantalla del missatge que els envia l'empresa abans d'esborrar el seu comentari. Aquest missatge diu que el català no és un idioma acceptat i que cal que tradueixin

el comentari perquè sigui publicable. Altres queixes són també per no tenir la cuina catalana com a opció a l'hora de definir la cuina dels restaurants.

### **Presidència del Govern espanyol (12 queixes)**

Són per motius més variats. Van des d'un funcionari que es queixa que en el seu ajuntament li fan traduir els convenis al castellà com a conseqüència de la resolució de la Intervención General de la Administración del Estado “por la que se regula el proceso de registro y publicación de convocatorias de subvenciones y ayudas en el Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones”, a ciutadans que, per exemple, es queixen que el govern espanyol no aplica el principi de proporcionalitat per fomentar les llengües en perill, com seria amb un IVA diferent, o per exemple les diverses queixes rebudes per l'aplicació de l'art. 155 de la CE.

### **Vueling (10 queixes)**

Unes quantes queixes foren motivades per la notícia referent a unes passatgeres a qui es va fer fora d'un avió del trajecte Barcelona-Maó, amb intervenció de la Guàrdia Civil, per parlar en català amb l'hostessa del vol segons ella mateixa ens va explicar: «Seia a la fila d'emergència i tenia un quadre a sota el seient. Una hostessa li va dir, en castellà, que l'havia de col·locar als espais de sobre el seient. Na Margarita li va dir que cap problema, que ara ho feia. En aquell moment, l'hostessa li va dir: “Usted a mi me tiene que hablar en español. ¿O es que no lo habla?” Na Margarita s'hi va negar, i en aquell moment una altra senyora, de nom Núria, hi va intervenir i va dir a l'hostessa que “vostè a aquesta persona li ha faltat al respecte”.» Altres queixes van ser motivades per trajectes amb destinació o sortida de Barcelona en els quals no es va fer servir en cap moment el català.

### **Facebook (15 queixes)**

La majoria de les queixes fan referència a la castellanització de les localitzacions –com per exemple San Ginés de Vilasar o San Quirico de Besora, Guisona, Vacarisas– o per no poder posar en català el nom de la ciutat on resideix la persona que es queixa, com Cerdanyola del Vallés.

### 4.7 Èxits aconseguits arran de la gestió de queixes

La tasca que desenvolupa la Plataforma per la Llengua d'assessorament, conscienciació i difusió en l'atenció a les queixes ha permès, juntament amb l'acció dels consumidors o administrats, que es modifiquin alguns comportaments i polítiques lingüístiques d'empreses i administracions. A continuació, us oferim alguns exemples d'èxits obtinguts l'any 2017.

#### **Tren turístic de Besalú**

El dia 1 de setembre vam publicar un missatge a la xarxa social Twitter en què denunciàvem que l'empresa de trenets turístics de Besalú, que gaudia d'una concessió municipal, no ofería trajectes programats en català. L'acció es va fer arran d'una queixa rebuda per part d'una ciutadana que denunciava la situació. Després d'haver-nos posat en contacte amb l'empresa per preguntar-los quina era la seva política amb l'objectiu de contrastar la queixa, ens havien respost dient que les visites no programades (a l'estiu no se'n fan, de programades) no es feien en català i que no canviarien d'actitud perquè en rebessin queixes. Després de fer la denúncia a Twitter, l'alcalde de Besalú va afirmar públicament que l'empresa no complia les condicions de l'autorització municipal perquè el trenet pogués circular.

#### **Restaurants Viena (País Valencià)**

El nou Viena es va obrir el juny passat al centre de la ciutat del Túria, a l'avinguda Marqués de Sotelo, vora la plaça de l'Ajuntament. L'establiment va obrir sense cap presència del català en la retolació. Poc després de l'obertura, l'ONG del català va demanar a l'empresa la introducció de l'ús de la nostra llengua. Arran d'aquesta reclamació, l'empresa també va passar a oferir les cartes en català i bosses i embolcalls en versió bilingüe. Tot i això, la retolació exterior continua sent monolingüe: només en castellà.

#### **Guia DK Aguilar Ocio Sardenya**

La Plataforma per la Llengua de l'Alguer va aconseguir que la guia turística DK de Sardenya rectificqués i que avalés la unitat de la llengua. El nostre servei de queixes va rebre l'alerta d'un viatger que informava que la guia «DK Guías Visuales - Aguilar Ocio» sobre Sardenya, en la seva versió en castellà, informava els turistes que “el dialecte de l'Alguer és molt semblant al català”, frase que negava implícitament la unitat de la llengua catalana i denigrava la parla pròpia de l'Alguer. Davant d'aquesta situació, la territorial de l'Alguer de la Plataforma per la Llengua va escriure a DK Spain, responsable de l'edició d'aquesta guia, i li

va demanar una rectificació. La tramesa, a més de recordar els motius acadèmics que avalen la unitat de la llengua, informava l'empresa editora que "la llengua catalana és un dels atractius turístics més importants que tenim per atraure el turisme cultural" i explicava la importància que té la llengua per als algueresos, no només com un factor d'identitat, cohesió i comunicació, sinó també com un atractiu turístic clau en l'economia de la ciutat sarda. La responsable de l'edició de la guia va assegurar en resposta a la territorial de l'Alguer que les informacions sobre l'alguerès serien esmenades i que els canvis ja es veurien reflectits en la propera edició de la guia.

### **ODEC**

L'empresa tecnològica d'anàlisi de dades que en gestiona grans volums ha publicat la seva web en català gràcies a les gestions fetes per la Plataforma: <http://www.odec.es/ca/>. Tot i això, poc després, l'empresa va obrir una segona versió del web en català, amb el títol «valencià» i escrita en una varietat regional diferent.

### **Baleària**

El dia 20 d'abril l'empresa naviliera Baleària va afirmar a Twitter que afegirien el català en les seves targetes d'embarcament després que un usuari de la xarxa social ens fes constar que només les tenien en castellà. Des de l'entitat el vam instar a enviar-nos una queixa mitjançant les xarxes socials: <https://twitter.com/llenguacat/status/854659353667874818>

### **Restauració**

El dia 30 d'agost vam rebre un correu electrònic d'una ciutadana que havíem atès anteriorment, el dia 12 de juliol, en relació amb la vexació que havia patit d'una cambrera d'un restaurant pel fet de parlar en català. Al correu electrònic ens explicava que, seguint els nostres consells, havia presentat una denúncia a l'Agència Catalana de Consum, i que ja l'havien informada que havien iniciat un procediment per investigar els fets. La ciutadana ens adjuntava la seva denúncia, la resposta de l'Agència, el full de reclamacions de l'establiment que havia emplenat després de ser vexada, i la resposta per carta que n'havia rebut. En aquesta carta, el director de l'empresa lamentava la situació, reconeixia a la ciutadana que els treballadors de cara al públic havien de tenir coneixements de català i afirmava que la treballadora en qüestió havia estat sancionada amb una suspensió de sou i feina.

### La Salle

El Centre Universitari d'Arquitectura de La Salle va fer una nota escrita interna en què exigia als treballadors que les classes fossin només en castellà i en anglès. Després de la denúncia feta per la Plataforma per la Llengua i pels mitjans de comunicació, va fer marxa enrere en la seva pretensió i va fer una nova nota als professors en què es puntualitzava que la institució «té com a llengua vehicular el català» i que la primera nota «no expressava correctament la realitat de la situació» i que per tant retirava i deixava «sense efectes el comunicat intern que havia enviat».

### Federació Catalana d'Esports d'Hivern

El cas que s'ha explicat en l'apartat de discriminacions explícites no ha assolit, de moment, que la FCEH posi a disposició dels socis una assegurança amb atenció garantida en català. Tot i això, l'atenció prestada per la Plataforma per la Llengua, com a mínim, ha aconseguit que es retornessin els diners a la persona discriminada, fet que inicialment no se li concedia.

A més d'aquests exemples a les empreses, les gestions de l'ONG del català davant algunes administracions públiques també han aconseguit millores o compromisos en el servei a la ciutadania:

### Agència Tributària

Després de les reiterades denúncies que la Plataforma per la Llengua i diversos usuaris particulars van fer de la desaparició del català en diversos tràmits de l'Agència Tributària espanyola, l'organisme públic va rectificar i va tornar a oferir el manual de renda i patrimoni en català i va permetre que la presentació de la declaració de la renda de 2016 es pogués fer en aquesta llengua. Concretament, abans de la rectificació, quan un usuari volia fer la declaració de la renda en català a través d'Internet, el sistema li donava un missatge d'error en castellà. Hisenda, a través de Twitter, confirmava als contribuents que per entregar la declaració calia canviar la llengua a la versió castellana. Finalment, després que denunciéssim reiteradament aquesta situació a través de les xarxes socials, Hisenda va rectificar i va activar l'opció d'entregar la documentació en català. A més, també va fer públic el manual de renda i patrimoni 2016 en català, publicat el dia 11 de maig, la inexistència del qual havíem denunciat dos dies abans. Malgrat això, l'atenció telefònica en català continua encara no disponible.



### **Salut Pública valenciana**

La Plataforma per la Llengua va rebre la queixa, per discriminació lingüística, d'una pacient que assegura que va ser increpada per parlar en valencià en un centre de salut de la Generalitat Valenciana de la població de Castelló de la Ribera (València). Segons l'afectada, quan va adreçar-se a una infermera del centre, aquesta li va respondre que «no entenia el valencià», la va afrontar sobre l'obligació de saber castellà i, seguidament, va manifestar prejudicis lingüístics d'odi al valencià, impropis d'una treballadora del sector públic de la Generalitat Valenciana. La Plataforma per la Llengua va demanar a la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana que instés la direcció del Centre de Salut de Castelló de la Ribera (València) a retirar aquesta infermera del servei d'atenció sanitària, per incomplir les seues obligacions professionals i per prejudicis ideològics en l'atenció sanitària al centre de salut. La Generalitat Valenciana finalment va sancionar la infermera i, segons la premsa, li va imposar un càstig de cinc dies de “suspensió de funcions” per una falta lleu en adreçar-se incorrectament a l'usuari en el centre de salut de Castelló de la Ribera.

### **Universitat Pompeu Fabra**

A causa d'algunes queixes que s'havien rebut per part d'alumnes i professors pel que fa a l'ús del català a la Universitat Pompeu Fabra, vam aprofitar la campanya electoral de les eleccions al rectorat per entrevistar-nos amb els dos candidats que s'hi presentaven. Els dos candidats, Josep-Eladi Baños i Jaume Casals, van signar un document en què es comprometien, en cas de ser guanyadors, a desenvolupar un Reglament d'Usos Lingüístics propi, a incloure clàusules en la contractació que afavorissin les empreses que empren normalment el català en la retolació i l'etiquetatge de productes i serveis i a desenvolupar les actuacions judicials i administratives en la llengua pròpia, tal com reclamem des del web de la campanya «Tinc els meus drets». El document signat va ser elaborat per la Plataforma per la Llengua conjuntament amb la Federació Nacional d'Estudiants de Catalunya, el Sindicat d'Estudiants dels Països Catalans, les seccions sindicals de la UPF de la Intersindical-CSC i la Unió General de Treballadors (UGT).

### **Ajuntament de Barcelona**

El consistori barceloní va fer una campanya al districte de Ciutat Vella per anunciar l'obertura d'una oficina d'habitatge i les ajudes per pagar l'IBI que no incloïa el català entre les llengües de la majoria de cartells. Això va fer que ens arribessin queixes de ciutadans que havien vist els cartells pel carrer i que

ens van proporcionar proves de material gràfic de com estava anunciant-se la campanya. La Plataforma per la Llengua va recordar a l'Ajuntament de Barcelona que la marginació del català contravé al reglament d'usos lingüístics del mateix consistori. L'Ajuntament de Barcelona va decidir retirar la campanya publicitària i protocol·litzar que el català hi sigui sempre present com a llengua d'identificació.

### **Patronat de Turisme Girona - Costa Brava**

La Plataforma per la Llengua havia detectat que la informació sobre el català que s'ofereix als turistes a la web del Patronat només es trobava disponible en la versió catalana del portal i no en les versions en altres idiomes. Juntament amb el Consorci per a la Normalització Lingüística de Girona, vam demanar-los que es traduís aquell text a totes les llengües disponibles de la pàgina. Finalment, el Patronat va incorporar la informació sobre la llengua catalana també en castellà, anglès, francès, italià, alemany i rus.

## Cloenda i conclusions

---

Després de la recollida i l'anàlisi de les queixes rebudes aquest 2017, estem en disposició de destacar algunes dades de l'informe:

Durant el 2017 la Plataforma per la Llengua ha rebut un total de **431 queixes per motius lingüístics**. Aquesta xifra suposa un **augment del 9,1%** respecte del 2016.

L'increment de les queixes respecte a les de 2016 s'ha concentrat especialment en les **denúncies a les administracions públiques**, que han passat de 120 l'any 2016 a 153 l'any 2017, entre les quals destaquen les 63 queixes a l'Administració autònoma catalana i les 61 a l'Administració central espanyola.

Les queixes a empreses i institucions privades es mantenen estables, i **TripAdvisor** manté el lideratge per quart any consecutiu amb 15 queixes. Les empreses de serveis i les activitats basades en Internet són, com ja passava el 2016, el primer i el segon sector, respectivament, que registren més queixes.

De les administracions, la que té més queixes és el **Ministeri espanyol d'Hisenda i Funció Pública** amb 17 queixes en total (16 de les quals a l'Agència Tributària espanyola) i, en segon lloc, el **Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya**, que acumula, entre tots els centres públics (o finançats amb fons públics), un total de 16 queixes.

Es manté, com en els anys anteriors, que **l'atenció oral o escrita (38,5%) és el motiu més freqüent de queixa** lingüística, tot i que amb un pes percentual inferior al de l'any 2016 (44,5%).

En els sectors en què el més important és el tracte amb el públic, les queixes es concentren en l'atenció oral o escrita: les empreses de serveis (el 59,3%), les empreses de transport (59,1%), les grans superfícies i franquícies (55,9%), l'hostaleria i la restauració (52,6%), el comerç minorista (42,9%) i les administracions públiques (38,6%).

Malgrat que l'**etiquetatge** és el 5è motiu total de les queixes, hi ha dos sectors en què és el motiu principal de queixa: les empreses productores (65%) i els vehicles i components (37,5%). En canvi, quan el que es presta és un servei, sigui presencial o virtual, el motiu de queixa primordial és l'idioma en què es realitza

l'atenció o la retolació i senyalització. Aquest fet demostra que **el consumidor és sensible a aquesta característica del producte i que la percep com una mancança exigible.**

Un percentatge important de les queixes són per **discriminacions explícites o intencionades**: al sector públic un 38,6% i a l'empresa privada un 28,4%. Dins de les administracions, la que registra una proporció més alta de denúncies d'aquestes situacions, amb gairebé una de cada dues queixes, és la central espanyola.

Cal tenir en compte que les dades que presenta aquest informe mostren una part de la realitat, la de les persones que confien en la Plataforma per la Llengua per mostrar la seva disconformitat amb diverses situacions patides pel fet de fer servir el català. Tot i això, l'observació de les dades permet identificar tendències, inferir-ne possibles causes i fer un recull de **conclusions i recomanacions** que pugui ser una eina útil tant en l'àmbit de la divulgació com de la comprensió de la problemàtica lingüística als territoris de parla catalana.

### **Com ens arriben les queixes?**

**Internet és la via prioritària** de les persones que se'ns adrecen per formular les seves queixes malgrat tenir a la seva disposició la via telefònica i la seu de la Plataforma, que els pot atendre presencialment tant a Barcelona com a València.

### **Administració i món privat**

El pes relatiu de les queixes a administracions públiques és molt important: **una de cada tres queixes s'ha referit a organismes públics.**

### **Queixes al llarg de l'any**

Les queixes rebudes aquest 2017 **no s'han repartit amb criteris estacionals de vacances**, sinó que en els dos mesos previs al referèndum de l'1 d'octubre va coincidir el moment més fluix, cosa que demostra que les expectatives de canvi de la situació discriminatòria es van projectar en un canvi polític i no en l'activisme de la queixa o la reivindicació.

### **Coneixem els nostres drets lingüístics?**

La ciutadania té més **consciència dels drets lingüístics legalment reconeguts**. El fet que moltes queixes denunciïn principalment situacions que representen incompliments de la legislació vigent mostra que els ciutadans i consumidors són, en molts casos, prou conscients dels drets que els emparen.

### **Bones pràctiques i mercat**

La normalització de l'ús de la llengua aquests darrers anys ha suposat que es percebin com a mala pràctica o com a vulneració de drets lingüístics situacions que no estan emparades pel marc legal, fet que acabarà afectant les relacions de consum i impulsarà la cerca de productes o serveis alternatius respectuosos. Les **empreses que ho detectin i que canviïn les seves pràctiques lingüístiques** o s'adaptin a aquests nous requeriments d'atenció als consumidors en català **veuran afavorida l'expansió del seu producte o servei al mercat perquè s'ajustarà millor a la demanda existent.**

### **El català en la funció pública**

Com que en els sectors on el més important és el tracte amb el públic les queixes es concentren en l'atenció oral o escrita, es recomana fer formació o garantir, tant en el sector privat com en el públic, una contractació suficient de personal en català per garantir que la prestació del servei o l'atenció al públic es podrà fer en aquest idioma. Pel que fa a l'Administració, **aquest problema ja ha estat identificat pel Consell de Ministres del Consell d'Europa**, que al gener del 2016 va emetre tres recomanacions sobre millora del català a l'Administració per garantir el compliment de la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries (CELROM) per part d'Espanya. Una de les **recomanacions feia referència a millorar la capacitat dels treballadors públics.**

### **Diferències de gènere**

Els homes es queixen més que les dones, potser per una mescla entre la disponibilitat de temps lliure i l'educació de rols de gènere que **educa de manera desigual els homes i les dones, amb més vocació per a la vida pública, fet que es pot traduir en més esperit crític i reivindicatiu.** A més de prendre mesures per la igualtat real entre gèneres, les administracions haurien de programar campanyes per garantir que tant homes com dones són igual de conscients dels seus drets i exerciten el seu esperit crític denunciant les vulneracions que pateixen.

### **A la sanitat, en català**

De les queixes del sector públic, són especialment significatives, per la discriminació agreujada que suposen, les discriminacions efectuades per serveis públics que han de tenir cura del ciutadà: ensenyament, sanitat i policia. Especialment l'**atenció lingüística en la sanitat catalana** ha destacat tant pel nombre total com per la gravetat d'algun dels casos. Caldria revisar especialment els casos en què es denuncia que **el dret d'informació en llengua**

**catalana està sent conculcat** i situat en desigualtat amb el castellà (impresos informatius, megafonia, documentació...) i també les actituds puntuals de discriminació per part del personal sanitari. Ens consta que l'Administració catalana ha actuat en algun dels casos, però és important **reduir aquesta percepció de vulnerabilitat lingüística** al sector.

### **El català com a criteri de contractació pública**

Les administracions haurien d'establir un **protocol d'actuació intern de responsabilitat social en la contractació pública** que garanteixi l'exigència del català en els serveis prestats i en l'etiquetatge dels productes que s'adquireixen.

### **Llengua minoritzada, comunitat discriminada**

Des de les administracions caldria incorporar **polítiques actives per a garantir el dret a la no-discriminació per raó de llengua** com un dret de la persona. Això inclou el dret d'opció lingüística però també el fet de tractar l'atenció lingüística d'una manera empàtica amb les realitats existents i **no atrinxer-se en una visió de la igualtat formal que pot perjudicar les comunitats lingüístiques més vulnerables**, com la de parla catalana. Per exemple, si una població s'autocensura de fer servir la seva llengua, cal establir mecanismes per evitar que això passi.

### **Un marc legal encara advers pendent d'esmenar**

Cal ajustar la **regulació lingüística dels tots els territoris de parla catalana** a la nova percepció de vulneració lingüística que es detecta entre la població.

### **Business in Catalan**

Per intervenir en les discriminacions i mals usos detectats en el sector privat, des de l'Administració caldria fer **campanyes institucionals a favor de l'oferta de comerç, restauració i serveis en català** com a garantia de qualitat del servei en una societat oberta i plural.

### **I la llei, es compleix?**

Cal que l'Administració **sigui rigorosa en el seguiment del compliment legal per part de les empreses**, com per exemple el de l'article 128-1 de la Llei 22/2010 del Codi de Consum de Catalunya, per evitar un eixamplament de la desigualtat legal entre el castellà i el català, atès que l'obligació d'etiquetar en castellà es manté intacta i es fa complir i, en canvi, no es fa el mateix amb el català.

### **Prioritats de l'administració catalana**

Continua augmentant el nombre de **queixes a administracions de titularitat autonòmica, i la catalana és la primera Administració en queixes**. Aquest fet mostra que la ciutadania percep molts dèficits en una Administració en la qual projecta la seva necessitat de protecció. És **important copsar aquest malestar per intervenir-hi**. Com en altres anys, aquest malestar s'ha detectat especialment als **centres de salut** i a les **universitats**.

### **Drets lingüístics a Internet**

La relació entre empreses i consumidors i entre administracions i ciutadans per mitjans telemàtics ha crescut molt en els darrers anys i pot seguir creixent. Per tant, hauria de ser una prioritat dotar els parlants de català d'un marc normatiu que **equipari els drets lingüístics a la xarxa amb els drets que té en les relacions de consum via presencial**. Les queixes són especialment sensibles a la manca de català en els webs i a la impossibilitat de deixar-hi comentaris en català o a tenir serveis en línia via telemàtica en aquest idioma.

### **Qui es queixa més? Un perfil**

La tipologia més freqüent de la persona que ens ha remès una queixa l'any 2017 ha estat un home que en la seu d'una administració pública de Catalunya ha patit una discriminació per raó de llengua en l'atenció oral o escrita per un incompliment legal.

PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA

**L'ONG**  
**del català**

Amb la col·laboració de:



**Generalitat  
de Catalunya**

**Plataforma per la Llengua**  
C/ Sant Honorat, 7. Principal 1a  
08002 Barcelona  
Tel.: 93 321 18 03  
[info@plataforma-llengua.cat](mailto:info@plataforma-llengua.cat)  
[www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat)