

# Consum responsable en català

Hi tens molt a fer.  
Consumeix en la teva llengua



PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA

Quan se t'ofereix un producte o servei, com a potencial consumidor/a tens el dret de rebre un **tracte respectuós i no discriminatori** per raons de pertinença cultural o lingüística.

La **llengua catalana**, com a llengua parlada per més de 9 milions de persones i pròpia d'un territori de més de 12 milions d'habitants, és una llengua amb un important potencial comercial. Tant per la seva vitalitat, el nombre de parlants, com per l'estatus de llengua oficial, és comparable a llengües com el suec, el danès, el finès o el grec. Així, doncs, qualsevol empresa que actuï sota criteris de responsabilitat social hauria de ser el màxim de curosa amb el seu ús, tal com succeeix en el cas de comunitats lingüístiques comparables.

Per això, si en un producte o servei la teva llengua és menystinguda, com a **consumidor/a** has de tenir en compte que:

- 1 Hi ha hagut un problema d'atenció al client, que fins i tot pot ser molt greu quan l'empresa o servei està vulnerant la legislació vigent. No hauries de caure, doncs, en disquisicions lingüístiques o ideològiques de cap tipus per més que t'ho vulguin plantejar.
- 2 Pots posar el teu gra de sorra i prendre un compromís amb el consum responsable en català:
  - A. Informant-te.
  - B. Escollint.
  - C. Reclamant a l'empresa o a l'administració (mitjançant una reclamació oficial).
  - D. Seguint un model d'alta fidelitat lingüística (no canviant de llengua quan hi tens tot el dret).





# Idees per a un consum responsable en català:

## 1) Mòbil

Si vas a comprar un mòbil, procura que tingui l'opció idiomàtica i les instruccions en català.

*Però si d'entrada et diuen que no en tenen (sovint per desconeixement o per una baixa atenció prestada al client) exigeix a la botiga que cerquin més informació i/o informa-te'n pel teu compte.*

### \\ \\ Et pot ajudar...

- Informació dels models actuals en català i en quines operadores es troben: [www.elteumobil.cat](http://www.elteumobil.cat)

## 2) Programa informàtic o qualsevol altre aparell tecnològic

Si vas a comprar un programa informàtic o qualsevol altre aparell tecnològic, demana la versió en català, i si és un ordinador, que el sistema operatiu estigui configurat per defecte en la teva llengua.

*Però si no tenen l'oferta que t'interessa en català, cerca el mateix producte (o d'un altre fabricant) en català a partir dels webs sobre informàtica i noves tecnologies que pots trobar a Internet.*

### \\ \\ Et pot ajudar...

- Informació sobre programari, sistemes operatius, internet, etc.: [www.gencat.cat/llengua](http://www.gencat.cat/llengua) o bé [www.softcatala.cat](http://www.softcatala.cat)



### 3) **Botiga, supermercat, bar, restaurant, o qualsevol altre establiment obert al públic**

Si entres a una botiga, supermercat, bar, restaurant o qualsevol altre establiment obert al públic, tens tot el dret de parlar català encara que et parlin en una altra llengua, i ningú pot exigir-te un canvi d'idioma (fins i tot encara que et diguin que no t'entenen).

*Però si no se't pot prestar una bona atenció, demana que t'atengui un altre treballador/a o l'encarregat/da de l'establiment. En cas de negativa, pensa que per llei t'han d'atendre si parles català (segons l'article 32.1 de la Llei 1/1998 de política lingüística, com a mínim és necessària la comprensió), i que pots fer una denúncia oficial per l'incompliment de la normativa legal.*

#### \\ \\ Et pot ajudar...

- *Oberts al Català. Guia per instal·lar-se comercialment a Catalunya*, de la Confederació de Comerç de Catalunya, consultable en diverses llengües: [www.confecomercat.es/sl/oberts/1.html](http://www.confecomercat.es/sl/oberts/1.html)
- Formulari de reclamació oficial (veure contraportada)

### 4) **Producte alimentari, beguda o altres productes comercials**

Si vas a comprar productes alimentaris, begudes o altres productes comercials, tria aquells que tinguin la informació bàsica de l'etiqueta en català.

*Però si no en trobes, pots fer una queixa a l'empresa reclamant el dret de rebre les informacions bàsiques dels productes en català (article 26.a de l'Estatut del Consumidor). Si, a més, són produïts a Catalunya amb denominació d'origen (vi, cava, oli...), denominació comarcal, artesanals o amb segell de qualitat (per exemple, productes ecològics CCPAE), pots tramitar una reclamació oficial, ja que es tracta de productes que es troben fora de la llei i són sancionables (article 34.2 de la Llei 1/1998 de política lingüística).*

#### \\ \\ Et pot ajudar...

- *Desplegable Ja etiquetes en català? L'etiquetatge en català, una necessitat clau per a l'empresa moderna (2006)*, de la Plataforma per la Llengua: [www.plataforma-llengua.cat/doc/triptic\\_etiquetatge.pdf](http://www.plataforma-llengua.cat/doc/triptic_etiquetatge.pdf)
- *Catàleg de productors que etiqueten en català* de l'Associació en Defensa de l'Etiquetatge en Català (ADEC): [www.adeccat.cat](http://www.adeccat.cat)
- Formulari de reclamació oficial (veure contraportada)



## 5) Cinema

Si vas al cinema cerca les pel·lícules que facin en català, o bé, si ja l'has escollit, informa't si la pel·lícula que vols veure és en català.

*Però si no és en català, o bé hi ha poques còpies i cap s'exhibeix prop de casa teva, pots fer una carta de queixa a la productora, a la distribuïdora i al mateix cinema. I també a la Generalitat de Catalunya perquè desplegui el reglament pendent segons l'article 28.3 de la Llei 1/1998 de política lingüística per establir "quotes lingüístiques (en llengua catalana) de pantalla i de distribució".*

### \\ \\ Et pot ajudar...

- Agenda de cinema: [www.gencat.cat/llengua](http://www.gencat.cat/llengua)

## 6) Llibre o pel·lícula

Si vas a comprar un llibre o una pel·lícula, pensa sempre a escollir la versió catalana.

*Però si no la tenen a la vista, pots demanar-la i fer una queixa a l'establiment. També et pots queixar si el preu de la versió catalana és superior a la castellana (perquè es transmeti a l'editorial).*

### \\ \\ Et pot ajudar...

- Informació de webs que relacionen la llengua catalana i temàtiques diverses com la literatura, el cinema, etc.:  
[www.lacalaixera.cat](http://www.lacalaixera.cat)

## 7) Oferta comercial telefònica

Si et truquen per una oferta comercial telefònica, encara que l'interlocutor et parli en castellà, tens tot el dret de continuar parlant en català.

*Però si et diuen que truquen de fora l'àmbit dels territoris de parla catalana i que no t'entenen, en cap cas has d'entrar en discussions lingüístiques i/o ideològiques. Per llei tenen l'obligació, com a mínim, d'entendre't (art.32.1 de la Llei 1/1998); per això, t'anirà bé anotar les dades de l'empresa (nom, adreça, telèfon) i de la persona que t'atén per si vols tramitar una reclamació oficial.*

### \\ \\ Et pot ajudar...

- Formulari de reclamació oficial (veure contraportada)



## 8) Altres tipus de serveis

Si veus altres tipus de serveis que obligatòriament s'haurien d'oferir en català i que no hi són, parla'n amb els responsables, ja que molt sovint desconeixen les normatives lingüístiques, i demana'ls que ho canviïn.

*Però en cas que no et plantegin terminis de canvi, o simplement ignorin la teva demanda, informa't de les lleis i fes una reclamació oficial per tal que s'adaptin degudament a la legislació. Exemples de serveis que han de ser en català:*

- Carta o menú d'un bar o restaurant en català: article 18 del Decret 317/1994 de 4 de novembre (DOGC 1983).
- Documents d'ofertes de serveis (catàlegs, fullets, etc.): article 32.3 de la Llei 1/1998 de política lingüística.
- Retolació fixa d'un establiment (excepte el nom de la marca): article 32.2 de la Llei 1/1998 de política lingüística.

### \\ \\ \\ Et pot ajudar...

- Informació sobre legislació lingüística catalana que es facilita des de les Oficines de Garanties Lingüístiques de la Generalitat o bé al web: [www.gencat.cat/llengua](http://www.gencat.cat/llengua)
- Formulari de reclamació oficial (veure contraportada)



\* Per qüestions de legislació, aquesta informació està especialment dirigida als consumidors i consumidores que actuen dins el territori sota administració de la Generalitat de Catalunya.



Organismes que gestionen les  
**reclamacions oficials** a Catalunya:

**Oficina de Garanties Lingüístiques**

[www.gencat.cat/llengua/ogl](http://www.gencat.cat/llengua/ogl)

Barcelona: 93 567 10 74

Girona: 972 22 54 17

Lleida: 973 03 04 99

Tarragona: 977 23 65 59

Tortosa: 977 44 80 70

**Agència Catalana del Consum**

Av. Diagonal, 405 bis – 08008 Barcelona

T. 93 484 93 00 – Fax 93 484 93 20

Gran Via de Carles III, 105, lletres B-1

08028 Barcelona

T. 93 556 60 10 – Fax: 93 411 06 78

[consum@consumcat.net](mailto:consum@consumcat.net)

[www.consum.cat](http://www.consum.cat)

També es pot tramitar la reclamació a través de:

**PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA**

**Plataforma per la Llengua**

C. Diputació, 276, planta baixa – 08009 Barcelona

T. 93 321 18 03 – Fax: 93 321 12 71

[info@plataforma-llengua.cat](mailto:info@plataforma-llengua.cat)

[www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat)