

L'experiència catalana, Els drets lingüístics dels consumidors

Per Jordi Anguera i Camós, director de l'Agència Catalana del Consum

Tal com indica la Llei de Política Lingüística de Catalunya en el seu primer paràgraf *“La llengua catalana és un element fonamental de la formació i la personalitat nacional de Catalunya, un instrument bàsic de comunicació, d'integració i de cohesió social dels ciutadans i ciutadanes, amb independència de llur origen geogràfic (...) A més, ha estat el testimoni de fidelitat del poble català envers la seva terra i la seva cultura específica.”*

D'acord amb aquesta identificació de la llengua com a instrument bàsic de comunicació s'estableixen les línies que cal seguir en els diferents aspectes de la vida quotidiana (ensenyament, mitjans de comunicació, etc) per assegurar la seva pervivència i preeminència. En l'àmbit socioeconòmic, adopta mesures de regulació de la presència i de foment de l'ús de la llengua catalana en tots els camps en què, per raons de mercat o d'altres, no es garanteixen prou., amb la finalitat de garantir els drets lingüístics dels consumidors i consumidores. L'objectiu és aconseguir en el món econòmic, una situació d'equitat entre les dues llengües de manera progressiva, a mesura que tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya vagin adquirint un coneixement complet de la llengua catalana, i sempre per mitjà de la concertació social propiciada des de la Generalitat.

La Llei dedica un capítol complet a parlar d'aquest àmbit i estableix un seguit d'obligacions a les empreses pel que fa bàsicament a la retolació, la documentació i l'atenció a les persones com a mínim en llengua Catalana, i estableix que l'incompliment caldrà sancionar-lo com a una vulneració dels drets de les persones consumidores.

Aquestes obligacions varen ser recollides a l'Estatut del Consumidor de Catalunya i a partir d'aleshores l'Agència Catalana del Consum té encarregada la funció de vetllar pel compliment d'aquests preceptes.

Per tal de dur a terme aquest encàrrec s'ha dotat de mecanismes que, amb la màxima flexibilitat possible, facilitin la consecució d'aquest fi. Entre aquests cal destacar-ne l'establiment d'un procediment específic que permet que un cop rebuda una denúncia contra un establiment concret se li adverteixi i se li concedeixi dos mesos per tal que esmeni la presumpta incorrecció sense que calgui arribar a la incoació d'un expedient sancionador. Aquest procediment està tenint uns resultats molt bons que ens permet arxivar més del 80% de les denúncies. Malauradament en algunes ocasions, malgrat aquest advertiment no s'esmena la conducta infractora la qual cosa ens ha portat a incoar 135 expedients sancionadors l'any passat.

L'aplicació de la Llei de política Lingüística no està exempta de polèmica entre aquells que consideren que no s'actua prou i aquells que consideren que hi ha determinats preceptes legals que no cal acatar. Aquesta polèmica no fa altra cosa que palesar que estem com es deia al començament davant la defensa d'un dret dels consumidors fonamental per a la formació de la personalitat nacional de Catalunya.

Kataluniako esperientzia

Los derechos lingüísticos de los consumidores

Por Jordi Anguera i Camós, director de l'Agència Catalana del Consum

Tal como indica la Ley de Política Lingüística de Cataluña en su primer párrafo *“la lengua catalana es un elemento fundamental de la formación y la personalidad nacional de Catalunya, un instrumento básico de comunicación, de integración y de cohesión social de los ciudadanos y ciudadanas, con independencia de su origen geográfico (...) Además, ha sido el testimonio de fidelidad del pueblo catalán hacia su tierra y su cultura específica.”*

De acuerdo con esta identificación de la lengua como instrumento básico de comunicación se establecen las líneas que hay que seguir en los diferentes aspectos de la vida cotidiana (educación, medios de comunicación, etc.) para asegurar su pervivencia y preeminencia.

En el ámbito socio-económico, adopta medidas de regulación de la presencia y del fomento del uso de la lengua catalana en todos los ámbitos en qué, por razones de mercado u otras, no se garantizan lo suficiente, con la finalidad de garantizar los derechos lingüísticos de los consumidores y consumidoras.

El objetivo es alcanzar en el mundo económico, una situación de equidad entre las dos lenguas de manera progresiva, a medida que todos los ciudadanos y ciudadanas de Catalunya vayan adquiriendo un conocimiento completo de la lengua catalana, y siempre por medio de la concertación social propiciada des de la Generalitat.

La Ley dedica un capítulo completo a hablar de este ámbito y establece un séquito de obligaciones a las empresas básicamente en cuanto a la rotulación, la documentación y la atención a las personas como mínimo en lengua catalana, y establece que el incumplimiento habrá que sancionarlo como a vulneración de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras.

Estas obligaciones fueron recogidas en el Estatut del Consumidor de Catalunya y a partir de entonces la Agència Catalana del Consum tiene encargada la función de velar por el cumplimiento de estos preceptos.

Para poder llevar a cabo este encargo se ha dotado de mecanismos que, con la máxima flexibilidad posible, faciliten la consecución de este fin. Entre estos cabe destacar el establecimiento de un procedimiento específico que permite que una vez se ha recibido la denuncia contra un establecimiento concreto se le advierta i se le concedan dos meses para que enmiende la presunta incorrección sin que sea preciso incoar un expediente sancionador. Este procedimiento està teniendo unos muy buenos resultados que nos permiten archivar más del 80% de la denuncias. Desafortunadamente en algunas ocasiones, incluso con esta advertencia no se enmienda la conducta infractora cosa que ha comportado incoar 135 expedientes sancionadores el año pasado.