

DRETS LINGÜÍSTICS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

Jordi Anguera

1. L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM: FUNCIONS EN MATÈRIA DE DRETS LINGÜÍSTICS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

L'ACC (Agència Catalana del Consum) té com a objectius definir, planificar, impulsar i executar les polítiques de defensa dels consumidors i usuaris de Catalunya. Exerceix l'activitat de policia administrativa en matèria de Consum en l'àmbit de la Política Lingüística o Drets lingüístics dels consumidors.

Per tal de dur-la a terme, l'ACC rep i tramita les denúncies de particulars i organismes per vulneracions dels drets lingüístics dels ciutadans i entitats de Catalunya. Inspecciona d'ofici el compliment de la normativa de Política Lingüística en l'àmbit de consum en els diferents sectors d'activitat econòmica. Comprova el compliment dels requisits aplicables a les activitats comercials i, a més a més, el compliment de la normativa de Política Lingüística que els resulti d'aplicació, tanmateix sanciona els incompliments de la normativa lingüística per part de les empreses i establiments que afectin els drets lingüístics dels consumidors i usuaris, quan arran de l'activitat inspectora detecta vulneracions de la normativa aplicable.

2. LES OFICINES DE GARANTIES LINGÜÍSTIQUES

Les OGL (Oficines de Garanties Lingüístiques) tenen encarregada l'atenció de consultes en l'entorn de l'ús de la llengua catalana, així com la recepció i posterior tramitació de les queixes i denúncies que rebí perquè, si s'escau, els organismes competents iniciïn el procediment d'inspecció, i també l'oferta d'assessorament i recursos a les empreses o entitats objecte de queixa i denúncia, per facilitar-los l'ús del català, en col·laboració amb els Centres del Consorci per a la Normalització Lingüística.

3. SÍNTESE DE L'ACTUACIÓ ADMINISTRATIVA

- *Agència Catalana del Consum*: exerceix l'activitat de policia administrativa en relació a les empreses i comerciants de Catalunya.

- *Oficines de Garanties Lingüístiques*: exerceixen l'activitat de foment o assessorament de l'ús de la llengua catalana.
- Ambdues Administracions: porten a terme una tasca de col·laboració administrativa per aconseguir la normalització lingüística.

4. MARC LEGAL

4.1. Regulació actual

- **Constitució Espanyola 1978**, art. 3
 - Castellà: És llengua oficial. Existeix deure de conèixer-la i dret a usar-la
 - Altres llengües: Són oficials en els respectius territoris
- **Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006**, art. 6
 - Català: És llengua pròpia de Catalunya
 - Català i castellà: Són llengües oficials a Catalunya
- **Llei 1/1990, de Disciplina de Mercat i de Defensa dels Consumidors i dels Usuaris**, arts. 4 i 5
- **Llei 3/1993, de l'Estatut del Consumidor**, arts. 26, 27 i 29
- **Llei 1/1998, de Política Lingüística**, arts. 15, 30, 31, 32.3 i Disposició Addicional 5 b)

5. LA LLEI 1/1998, DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Estableix que el català és la llengua oficial i pròpia de Catalunya, si bé el castellà també és oficial a Catalunya i fixa quin són els Drets bàsics dels ciutadans en l'àmbit lingüístic:

- Dret a poder aprendre el català,
- Dret a utilitzar-lo en les seves relacions públiques i privades,
- Dret a ser atès en català,
- Dret a no ser discriminat per raó de la llengua.

La Llei conté nombrosos conceptes jurídics indeterminats que afavoreixen una interpretació plural de l'articulat. Com s'ha dit, donat que l'Agència Catalana del Consum porta a terme una funció de policia administrativa, els conceptes jurídics indeterminats de la Llei o poc clars s'hauran d'interpretar amb molta cautela. Cal remarcar que es deixen dos aspectes importants relacionats amb l'àmbit de consum sense tipificar: l'atenció al públic en català i l'etiquetatge en català.

S'establia un període transitori d'adaptació de 2 anys per a les empreses i entitats afectades i de 5 anys pels empresaris autònoms superats abastament motiu pel qual la norma és plenament vigent i afecta tant a sectors econòmics com a la pròpia Administració Pública.

Malgrat sigui obvi cal esmentar que tot allò que quedi fora d'aquest àmbit de tipificació no podrà ser objecte d'inspecció ni molt menys de sanció per part de les Administracions competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

Els àmbits en l'espai socioeconòmic que sí que queden regulats i que veurem a continuació són:

- Els documents privats (contractes de serveis i assegurances, préstecs, hipoteques, etc.)
- La senyalització i cartells (rètols i cartells d'informació general)
- Els documents d'oferta de serveis (catàlegs i carta)
- Les empreses públiques i les de servei públic
- L'atenció al públic
- L'etiquetatge dels productes (etiquetes, embalatges i instruccions)

6. ELS DOCUMENTS PRIVATS

6.1. Els documents civils i mercantils

En relació als contractes privats entre un particular i un altre particular existeix llibertat de llengua, per la senzilla raó que preval l'acord de voluntats i que a més no existeix relació de consum. En els que signen els particulars amb empreses, la regla general estableix la llibertat de llengua, sotmesa en tot cas a l'acord de voluntats entre les parts. Ara bé, aquesta regla general queda matisada en determinats sectors amb normativa sectorial pròpia o per a determinats tipus d'empreses, en els quals es fa necessària la redacció almenys en català.

6.2. Els documents mercantils: normativa específica en matèria de consum

Existeixen uns sectors amb regulació específica en els quals determinada informació o documentació que el particular té dret a que li sigui lliurada o mostrada, s'ha de redactar com a mínim en català, per exemple en els serveis a domicili, tintoreries, grues, etc.

6.3. Els contractes d'adhesió

Els contractes d'adhesió són aquells contractes amb condicions generals de contractació predisposades per part del comerciant, la incorporació de les quals ve imposada per aquest últim, havent estat redactades amb la finalitat de ser incorporades a una pluralitat de contractes, sense possibilitat de modificació o negociació per part del consumidor. L'elecció de llengua en aquest cas correspon al consumidor.

Els contractes han de trobar-se a disposició immediata i en exemplars separats en català i castellà en el mateix establiment comercial: no val fer esperar el consumidor o remetre'l a un altre establiment per tal d'obtenir un document en català ni que estiguin en un mateix document o combinant anvers i revers.

6.4. Els documents de les entitats financeres

Tota aquella documentació emesa per les entitats financeres (xecs, pagarés...) s'ha de redactar com a mínim en català, sens perjudici que aquestes entitats ho redactin també en castellà.

7. SENYALITZACIÓ I CARTELLS

Tota la senyalització i cartells s'ha de redactar «almenys» en català. El terme «almenys» equival a dir: «com a mínim» o «si més no», la qual cosa no significa que s'hagi de redactar únicament en català, sinó que en tot cas haurà d'existir una versió en llengua catalana. Es considera senyalització i cartells d'informació general de caràcter fix, aquells rètols d'informació al consumidor relacionats amb l'activitat comercial que es porta a terme i que tenen una evident vocació de permanència en el temps i l'espai.

Es tracta de senyalització i cartelleria de l'interior i l'exterior de l'establiment obert al públic, incloent-hi aquells cartells diversos que, tot i no tenir una relació directa amb l'activitat comercial, tenen vocació informativa amb permanència en l'espai i temps.

S'admet el cartell redactat en ambdues llengües, sempre i quan en el rètol català consti la informació íntegra.

El precepte exclou aquells cartells, marques o noms comercials que es troben emparats per la legislació de la propietat industrial: es tracta de noms que han estat prèviament registrats i que, per aquest motiu, poden constar en qualsevol idioma.

8. DOCUMENTS D'OFERTA DE SERVEIS

S'entén per document d'oferta de serveis, tota manifestació de voluntat per escrit d'un comerciant, en la que de manera complerta, definitiva i amb intenció d'ésser vinculant, ofereix un servei o un producte. S'exclou la publicitat en mitjans de comunicació com ara diaris o en mitjans de publicitat com ara les tanques del carrer.

El document ha de tenir per objectiu que el consumidor porti a terme l'acte de consum: l'adquisició del producte o la contractació del servei. Ha de contenir la informació mínima per afavorir l'acte de consum: descripció del producte o servei ofertat, característiques essencials i, sobretot, el preu final. Exclou els documents publicitaris merament informatius o comercials sense indicació de preu.

A l'igual que amb la senyalització s'accepta la redacció en ambdues llengües i s'exclouen els noms comercials

9. LES EMPRESSES PÚBLIQUES I LES DE SERVEI PÚBLIC

Les empreses públiques hauran d'utilitzar normalment el català en la documentació interna, retolació, instruccions o etiquetatge de productes, comunicacions, notificacions, factures i altres documents de tràfic, mentre que les de servei públic només ho han de fer en la retolació, comunicacions megafòniques, factures i documents de tràfic.

10. L'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Existeix el dret a ser atès en català tot i que això es tradueix en una obligació per part de l'empresari. La interpretació generalitzada de la intenció del legislador respecte a l«atendre»és que es refereix a la capacitat del comerciant per «entendre» o «comprendre» el català amb normalitat. El comerciant ha de poder entendre el consumidor que li parla en català. Ara bé, no es pot obligar al comerciant a parlar en català. No obstant, la manca d'atenció en català no constitueix infracció administrativa en matèria de consum i disciplina de mercat. És a dir, el dret es troba reconegut a la norma però no s'ha tipificat la seva vulneració com una infracció administrativa.

Davant d'aquesta incongruència de la norma, s'acostuma a donar el tractament administratiu de queixa al denunciat per al seu coneixement i la millora del servei. Es dóna un tràmit més propi de l'activitat de foment que no pas de l'activitat de policia administrativa.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya aprovat el 2006 a l'article 34 estableix que «*Totes les persones tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuaris o consumidors de béns, productes i serveis. Les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.*»

En aquest punt, l'Estatut sembla anar una mica més enllà establint el dret a ser atesos no tan sols oralment sinó també per escrit, tot i que l'expressió «deure de disponibilitat lingüística» és extremadament indeterminada.

11. L'ETIQUETATGE DELS PRODUCTES

La Llei de Política Lingüística deixa absoluta llibertat pel que fa a la llengua de l'etiquetatge, embalatge i instruccions dels productes. Es pot emprar el català, el castellà o qualsevol altra llengua de la Unió Europea. En conseqüència, destaca el fet que la norma no tipifica com a infracció administrativa la manca d'etiquetatge en català en aquells productes que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya. La llengua catalana és voluntària en l'etiquetatge dels productes en general, tret dels productes catalans amb denominació d'origen, comarcal o de qualitat i els productes artesanals, que es distribueixen a Catalunya, s'han d'etiquetar com a mínim en català. En l'estatut del 2006 s'estableix que (50.4). «*Els poders públics han de promoure que les dades que figurin en l'etiquetatge, en l'embalatge i en les instruccions d'ús dels productes distribuïts a Catalunya constin també en català.*» L'Estatut d'Autonomia no innova en absolut en el camp de l'etiquetatge i reserva a les Administracions la capacitat de foment de la llengua catalana, però en cap cas n'estableix l'obligatorietat.

12. RÈGIM SANCIONADOR

El règim sancionador dels incompliments en matèria de drets lingüístics de les persones consumidores i usuàries a Catalunya s'estableix a dues normes: La Llei 1/1998, de Política Lingüística i la Llei 3/1993, de l'Estatut del Consumidor.

- La **Llei 1/1998, de Política Lingüística** estableix el règim sancionador dels incompliments dels deures lingüístics aplicables a les empreses i comerciants que porten a terme la seva activitat a Catalunya. L'esmentada Llei estableix que l'incompliment dels preceptes relatius als documents civils i mercantils, contractes d'adhesió, empreses públiques, empreses de serveis públics, senyalització i cartells i documents d'oferta de serveis, imputable a les empreses i les entitats concernides, es

considera infracció administrativa consistent en una negativa injustificada a satisfer les demandes de les persones usuàries i consumidores, a la qual s'ha d'aplicar el règim sancionador que estableix la Llei 1/1990, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris.

- La **Llei 3/1993, de l'Estatut del Consumidor**, estableix el règim sancionador aplicable als incompliments dels deures lingüístics descrits a la mateixa norma. Aquesta Llei estableix que es considera infracció administrativa el fet de vulnerar els drets lingüístics que són reconeguts per la Llei als consumidors o el fet d'impedir-ne l'exercici, en relació amb els contractes d'adhesió, l'etiquetatge de productes i l'atenció verbal en català.

13. CONCLUSIÓ

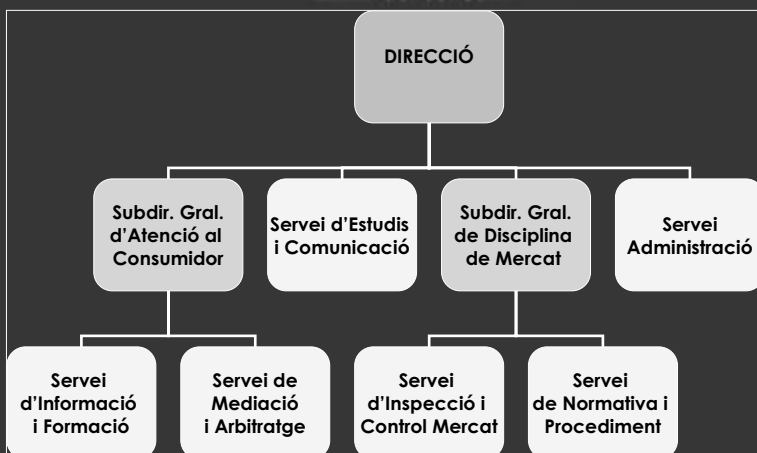
La normativa vigent encomana la protecció dels seus drets lingüístics a l'Administració competent en matèria de defensa dels drets dels consumidors i usuaris. Aquesta protecció es porta a terme mitjançant la inspecció de consum i pot donar lloc, si escau, a la incoació de procediments administratius sancionadors que poden derivar en la imposició de sancions econòmiques a aquelles empreses i establiments que vulneren la normativa.

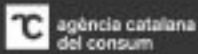
Pel que fa a l'activitat de foment de la llengua catalana, aquesta queda reservada a les Oficines de Garanties Lingüístiques, que no disposen de capacitat inspectora ni sancionadora.

Kataluniako esperientzia

ELS DRETS LINGÜÍSTICS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

20 de novembre de 2008
Bilbao






L'Agència Catalana del Consum

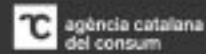
- L'ACC té com a objectius definir, planificar, impulsar i executar les polítiques de defensa dels consumidors i usuaris de Catalunya
- Exerceix l'activitat de o polícia administrativa en matèria de consum: interpretació estricta de la normativa
- **INSPECCIONA,**
 - per denúncia administrativa (de part pública)
 - d'ofici (campanyes)

els sectors econòmics: compliment dels requisits aplicables a cada activitat i, entre aquests, els **drets lingüístics**
- **SANCIONA,**
 - si escau, els incompliments de la normativa lingüística que afectin els **drets lingüístics** dels consumidors



Marc Legal

- Constitució Espanyola 1978, art. 3
Castellà llengua oficial: deure de conèixer-la i dret a usar-la
Altres llengües: oficials en els respectius territoris
- Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006, art.6
Català: llengua pròpia
Català i castellà: llengües oficials
- Llei 1/1990, de Disciplina de Mercat i de Defensa dels Consumidors i dels Usuaris, arts. 4 i 5
- Llei 3/1993, de l'Estatut del Consumidor, arts. 26, 27 i 29
- Llei 1/1998, de Política Lingüística: arts. 15, 30, 31 i 32.3 i DA 5b



Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006

Article 6. La llengua pròpia i les llengües oficials

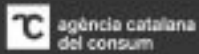
La llengua pròpia de Catalunya és el català. Com a tal, el català és la llengua d'ús normal i preferent de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya, i és també la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament.

El català és la llengua oficial de Catalunya. També ho és el castellà, que és la llengua oficial de l'Estat espanyol. Totes les persones tenen el dret i el deure de conèixer-les. Els poders públics de Catalunya han d'establir les mesures necessàries per a facilitar l'exercici d'aquests drets i el compliment d'aquest deure. D'acord amb el que disposa l'article 32, no hi pot haver discriminació per l'ús de qualsevol de les dues llengües.



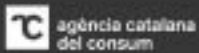
“La llengua catalana és un element fonamental de la formació i la personalitat nacional de Catalunya, un instrument bàsic de comunicació, d'integració i de cohesió social dels ciutadans i ciutadanes, amb independència de llur origen geogràfic (...). A més, ha estat el testimoni de fidelitat del poble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

Exposició de motius de la Llei 1/1998 de política lingüística



Estructura de la Llei 1/1998, de Política Lingüística

PREÀMBUL	CAPÍTOL 1
CAPÍTOL PRELIMINAR Principis generals	<u>L'ús institucional</u> (15)
	CAPÍTOL 2
	L'onomàstica
	CAPÍTOL 3
	L'ensenyament
	CAPÍTOL 4
	Els mitjans de comunicació i les indústries culturals
	CAPÍTOL 5
<u>DISPOSICIONS ADDICIONALS</u> (5 b)	<u>L'activitat socioeconòmica</u> (30, 31, 32.3)
DISPOSICIONS TRANSITÒRIES	CAPÍTOL 6
DISPOSICIONS FINALS	L'impuls institucional



Característiques de la Llei 1/1998

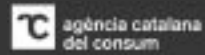
- El **català** és la llengua oficial i pròpia de Catalunya.
- El **castellà** també és oficial.
- Drets dels ciutadans a:
 - a poder aprendre el català,
 - a utilitzar-lo en les seves relacions públiques i privades,
 - a ser atès en català,
 - a no ser discriminat per raó de la llengua.
- La Llei conté nombrosos conceptes jurídics indeterminats:
 - afavoreixen una interpretació plural de l'articulat.
- La Llei deixa aspectes importants sense tipificar:
 - l'atenció al públic en català
 - l'etiquetatge en català.

ELS DOCUMENTS CIVILS I MERCANTILS

Article 15.2 Llei Política Lingüística *Els documents civils i mercantils*

Els documents privats, contractuals o no, qualsevol que en sigui la naturalesa, redactats en qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya són vàlids i no requereixen cap traducció per a exigir-ne judicialment o extrajudicialment el compliment en l'àmbit territorial de Catalunya.

Article 15.3 Llei Política Lingüística



Els documents civils i mercantils

Els documents a què es refereix l'article 15.2 s'han de redactar en la llengua oficial que les parts acordin.

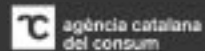
Especialment si es tracta de:

- contractes d'adhesió

s'han de redactar en la llengua que escullin els consumidors i han d'estar:

- a disposició immediata dels clients
- en exemplars separats en català i en castellà.

Article 15.5 Llei Política Lingüística



Els documents civils i mercantils

Els xecs, els pagarés, els talonaris i altres documents oferts per les entitats financeres a llurs clients han d'ésser redactats com a mínim:

en català.

LA SENYALITZACIÓ LA CARTELLERIA

Capítol 5 ÀMBIT SOCIOECONÒMIC

Article 32.3 Llei Política Lingüística *Senyalització i documents d'oferta de serveis*

3. La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix per a les persones usuàries i consumidores dels establiments oberts al públic han d'ésser redactats, almenys, en català.

EXCEPCIÓ: Aquesta norma no s'aplica a:

- marques
- noms comercials

emparats per la legislació de la propietat industrial.

ELS DOCUMENTS D'OFERTA DE SERVEIS

Article 32.3 Llei Política Lingüística *Senyalització i documents d'oferta de serveis*

3. Els documents d'oferta de serveis per a les persones usuàries i consumidores dels establiments oberts al públic han d'ésser redactats, almenys, en català.

EXCEPCIÓ: Aquesta norma no s'aplica a:

- marques
- noms comercials

emparats per la legislació de la propietat industrial.

LES EMPRESES PÚBLIQUES

Article 30 Llei Política Lingüística

Les empreses públiques

- Les empreses públiques de la Generalitat i de les Corporacions Locals,
- les seves empreses concessionàries quan gestionen o exploten el servei concedit,

han d'emprar normalment el català en:

- llurs actuacions
- documentació internes
- en la retolació,
- en les instruccions d'ús, en l'etiquetatge i en l'embalatge dels productes o els serveis que produeixin o ofereixin,
- en les comunicacions i les notificacions,
- les factures i els altres documents de tràfic, adreçades a persones residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà.

LES EMPRESES DE SERVEI PÚBLIC

Article 31 Llei Política Lingüística *Les empreses de servei públic*

Les empreses i les entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics, com ara les de:

- transport, (terrestre, marítim o aeri)
- subministraments, (electricitat, aigua, gas)
- comunicacions, (telecomunicacions, telefonia i internet)
- i d'altres,

han d'emprar, almenys, el català en:

- la retolació
- les comunicacions megafòniques.
- les comunicacions i les notificacions escrites adreçades a persones residents a Catalunya
- les factures i els altres documents de tràfic, s'han de fer almenys en català, sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà si ho demanen.

L'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Article 32.1 Llei Política Lingüística *L'atenció al públic*

1. Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya han d'estar en condicions de **poder atendre** els consumidors quan s'expressin en **qualsevol** de les llengües oficials a Catalunya.

L'atenció telefònica de les empreses

- Les empreses i establiments que desenvolupen llur activitat a Catalunya han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials, entre elles el català, fins i tot quan la comunicació és telefònica.
- La manca d'atenció telefònica en català no constitueix infracció administrativa
- QUEIXA a l'establiment denunciat.



Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006

Article 34. Drets lingüístics dels consumidors

Totes les persones tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidores de béns, productes i servei. Les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.

L'ETIQUETATGE DELS PRODUCTES

Article 34.1 Llei Política Lingüística

La informació a les persones consumidores i usuàries

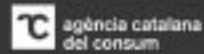
1. Les dades que figuren en:

- l'etiquetatge
- l'embalatge
- les instruccions d'ús

dels productes que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya poden figurar:

- en català,
- o en castellà,
- o en qualsevol altra llengua de la Unió Europea.

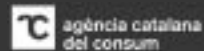
L'etiquetatge dels productes



- La Llei deixa absoluta llibertat pel que fa a la llengua de l'etiquetatge, embalatge i instruccions dels productes.
- La Llei no tipifica com a infracció la manca d'etiquetatge en català.
- La normativa específica de la majoria de productes matissa aquest aspecte i fa obligatori que l'etiquetatge consti, almenys, en llengua **espanyola** oficial de l'Estat.
 - RD 1468/1988, pel qual s'aprova el Reglament d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes industrials destinats a la venda directa als consumidors.
 - RD 880/1990, pel qual s'aproven les normes de seguretat de les joguines.
 - RD 1334/1999, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris.
 - RD 1078/1993, pel qual s'aprova el Reglament de classificació, envasat i etiquetatge de preparats perillosos.
 - RD 928/1987, relatiu a l'etiquetatge de composició dels productes tèxtils.
 - .../...

Article 34.2 Llei Política Lingüística

La informació a les persones consumidores i usuàries



2. Les dades obligatòries i les informacions voluntàries addicionals que figuren en l'etiquetatge de productes catalans que gaudeixen de:
 - denominació d'origen
 - denominació comarcal
 - denominació de qualitat
 - i els productes artesanals

que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya han d'ésser necessàriament, com a mínim, en català.

RÈGIM SANCIONADOR DE DISCIPLINA DE MERCAT I CONSUM

Disposició Addicional Cinquena - Llei Política Lingüística *Garanties de compliment*

Aquesta Llei **no** estableix sancions per als ciutadans.
Tanmateix:

- b) L'incompliment dels preceptes dels articles 15, 30, 31 i 32.3 imputable a les empreses i les entitats concernides es considera una negativa injustificada a satisfer les demandes de les persones usuàries i consumidores, a la qual s'ha d'aplicar el règim sancionador que estableix la **Llei 1/1990**, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris (article 4 f).

Règim Sancionador de Consum: Regulació

- L'article **15** regula la llengua en:
 - els documents civils i mercantils
 - els contractes d'adhesió.

- L'article **30** regula l'ús de la llengua a:
 - les empreses públiques.

- L'article **31** regula l'ús de la llengua a:
 - les empreses de servei públic.

- L'article **32.3** regula:
 - la senyalització i els cartells d'informació.
 - els documents d'oferta.

Règim Sancionador de Consum: Exclusions

- Resten fora de l'àmbit de tipificació de la Llei 1/1998:
 - ✓ Article 32.1 de la Llei: l'Atenció al públic

 - ✓ Article 34.1 de la Llei: l'Etiquetatge dels productes

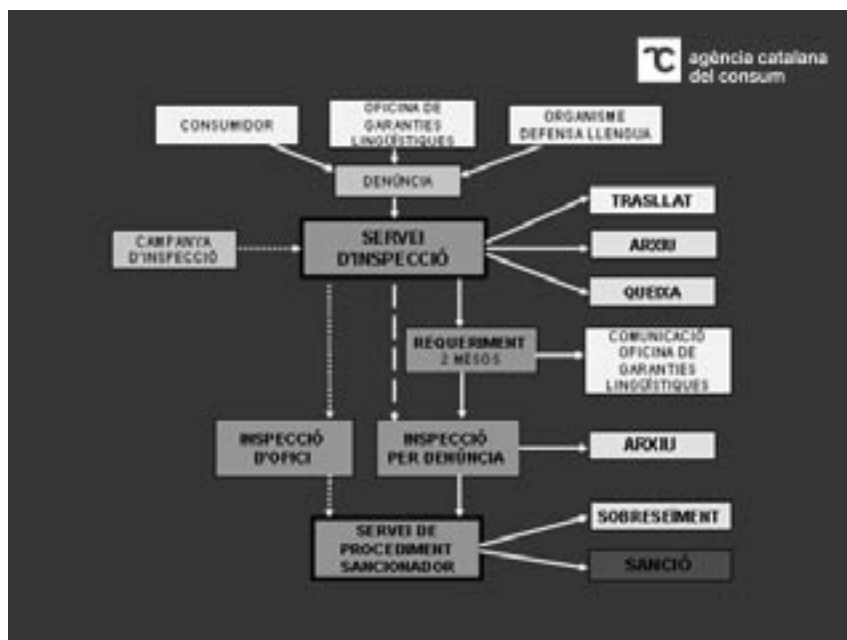
Article 29 Estatut del Consumidor

Infraccions

Es consideren infraccions en matèria de defensa dels consumidors:

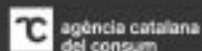
- f) Vulnerar els drets lingüístics que són reconeguts per aquesta Llei als consumidors o impedir-ne l'exercici.

Procediment de gestió de denúncies



agència catalana del consum

Accions de foment en matèria de drets lingüístics de la Generalitat de Catalunya



Accions de foment

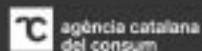
Atenció i assessorament al ciutadà en matèria de drets lingüístics.

Assessorament i recursos a empreses en general i específicament a empreses objecte de queixa.

Elaboració i difusió de materials de bones pràctiques lingüístiques per a empreses.

Subvencions a associacions en defensa de la llengua.

Col·laboració amb organismes semipúblics.



Accions de foment específiques de l'ACC

Xerrades divulgatives per als comerciants.

Foment de l'etiquetatge en català.

Elaboració i edició d'un Codi de bones pràctiques a l'empresa en l'ús del català en els productes i serveis al client o consumidor.

Establiment d'un eix específic sobre drets lingüístics en el "Acord amb el món empresarial per la millora dels drets consumidors".

Suport a les associacions en defensa dels drets lingüístics dels consumidors.



Eskerrik asko!

Agència Catalana del Consum

Diagonal 405 bis

08008 Barcelona

93 551 65 75

director_acc@gencat.cat

www.consum.cat