

II JORNADES SOBRE NOVES TECNOLOGIES

Des del punt de vista legal cal atènyer-se bàsicament, pel que fa a Catalunya, a la Llei 3/1993, de 5 de març (DOGC 1719, del 12), de l'estatut del consumidor, i a la Llei 1/1998, de 7 de gener (DOGC 2553, del 9), de política lingüística. Aquestes dues lleis tenen en comú la regulació que fan de les empreses, del món socioeconòmic en general, que era una de les llacunes que tenia l'anterior Llei 7/1983, de 18 d'abril, de normalització lingüística a Catalunya.

Si analitzem la Llei PL hi trobem el capítol V (art. 30 a 36), dedicat precisament a l'activitat socioeconòmica i que regula les modalitats lingüístiques de l'atenció, tant oral com escrita, a què les diferents empreses estan obligades envers els seus clients. Aquest capítol queda complementat per l'article 15 i la disposició addicional cinquena del mateix text legal, que regulen, d'una banda, l'obligació de les empreses de disposar dels contractes més freqüents, amb clàusules tipus que el client no pot modificar, redactats en català i en castellà, en exemplars separats i, d'altra banda, el règim sancionador previst per l'incompliment de la Llei. El règim sancionador és el que ja s'estableix en la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris. També remet a aquest mateix règim sancionador la disposició final segona de la Llei de l'estatut del consumidor, per al cas d'incompliment. ("Als efectes del que estableix el capítol V, regulador del règim sancionador, s'aplica la Llei 1/1990, del 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris, sens perjudici de les disposicions sectorials específiques").

Tenim, per tant, dues normes bàsiques, la Llei de l'estatut del consumidor i la Llei de política lingüística, que estableixen els drets dels consumidors i usuaris, amb les corresponents obligacions de les empreses, i que remetent, totes dues, a les sancions previstes en la Llei sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris. Pel que fa a la reclamació, per part dels usuaris, d'aquests drets lingüístics, el procediment que hi ha previst és presentar aquesta reclamació al Departament de Comerç, Turisme i Consum, mitjançant els formularis que hi ha a la pàgina web de l'Institut Català del Consum <http://www.icconsum.org>. La reclamació, tanmateix, no es pot fer per correu electrònic, sinó que cal presentar l'imprès signat en dependències del Departament esmentat o dels altres departaments de la Generalitat, o també als ajuntaments.

D'aquesta normativa i de la del conjunt dels Països Catalans es desprèn el següent:

1. Els establiments de Catalunya han d'estar en condicions d'entendre (atenció passiva) els usuaris que s'hi adrecin en català o en castellà (art. 32.1 LPL i 27 LEC). A les Balears, a més, els establiments de més de 3 treballadors han de poder contestar als clients en català o castellà (atenció activa: art. 8.1 i 2 LOACIB). A Andorra l'atenció activa en català és l'única previsió existent, d'acord amb l'oficialitat única del català (art. 20 LOULO). Al País Valencià no hi ha cap previsió específica quant a la llengua d'atenció als usuaris. Aquest apartat inclou l'atenció presencial, l'atenció telefònica i l'atenció per mitjà de webs.
2. A Catalunya, els contractes que se subscriuguin amb les empreses de telefonia han de ser disponibles en català i castellà, en exemplars separats; les factures i la resta de documentació que resulti del contracte s'ha de fer almenys en català (art. 15.3 LPL i 26.b LEC). Ni a les Balears ni al País Valencià no hi ha regulació específica en aquest sentit. A Andorra es preveu l'obligació de redactar en català tota la documentació pròpia de la contractació mercantil (art. 22 LOULO).
3. En els serveis contractats per la Generalitat o les corporacions locals de Catalunya, ha de ser almenys en català la bústia de veu, els avisos orals (locucions), els menús dels terminals i els manuals d'instruccions d'aquests terminals (art. 33 LPL). Tampoc no hi ha regulació específica d'aquests aspectes a les Illes i al País Valencià, mentre que a Andorra sí que hi ha una previsió en la mateixa línia que a Catalunya, per a totes les administracions públiques (art. 9 LOULO).
4. A Catalunya els usuaris, en cas d'incompliment de la normativa damunt dita, s'han d'adreçar al Departament de Comerç, Turisme i Consum, que és el competent per dur a terme una inspecció en l'establiment denunciat i per tramitar el procediment sancionador, que és el que estableix la Llei sobre disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i usuaris. A les Balears els òrgans que han de tramitar el procediment sancionador són els competents en matèria de comerç, dependent de la gravetat de la infracció (art. 55 LOACIB) i el mateix cal dir del País Valencià.

NOTES.

En el cas del **País Valencià** la norma de referència és la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, que, com passava amb la Llei de normalització lingüística catalana, no conté cap regulació específica de l'àmbit socioeconòmic, de manera que cal acudir als principis generals establerts en el títol preliminar, dels quals no es pot extreure cap conclusió positiva en matèria de possibilitat de sancions. Exemple, article 5è: "L'Administració adoptarà les mesures que calguen per a impedir la discriminació de ciutadans o activitats pel fet d'usar qualsevol de les dues llengües oficials, així com per a garantir l'ús normal, la promoció i el coneixement del valencià.

Al **Principat d'Andorra** regeix la Llei d'ordenació de l'ús de la llengua oficial, aprovada el 16 de desembre de 1999 i publicada en el Butlletí Oficial del Principat d'Andorra de data 12 de gener de 2000. D'acord amb l'art. 22 han de ser en català els contractes i la documentació complementària

Article 22

Contractes i altres documents

1. Qualsevol part interessada té l'obligació de contractar en català i rebre en aquest idioma els contractes de treball, els contractes anomenats d'adhesió i els contractes normats.
2. Les entitats financeres, d'assegurances o qualsevol altra que elabori impresos i formularis destinats als clients i als proveïdors, han de disposar d'exemplars en llengua catalana dels documents esmentats.
3. Quan els documents contractuals a què es refereixen els apartats anteriors emanin d'empreses no andorranes, es complirà el que prescriu aquest article amb l'entrega d'una traducció. És vàlida la clàusula que estableixi que, en cas de discrepància, preval la redacció en la llengua original.
4. Tothom ha de redactar i té dret a rebre, les comandes, les factures, els pressupostos, els rebuts, els projectes i, en general, la documentació pròpia de la contractació mercantil, en català.

L'article 16 estableix que han de ser en català les etiquetes i docs d'acompanyament dels productes

Article 16

Etiquetatge i altres textos

Les etiquetes, les instruccions, la garantia i els altres escrits inserits en els productes elaborats, fabricats, envasats o etiquetats al Principat i distribuïts en el seu territori destinats al consum interior han de contenir tots els textos almenys en la versió catalana, la qual no pot ocupar un lloc secundari. En poden quedar exceptuats els productes de consum elaborats a Andorra en ús de llicències i franquícies estrangeres, o forma contractual similar, quan per la seva natura hagin de tenir el mateix o similar etiquetatge que els elaborats en altres llocs. Les condicions que han de regir aquestes excepcions es regularan per reglament.

De conformitat amb l'article 36.1 són sancionables les contravencions als art. 16 i 22 damunt dits. Segons l'article 40, els òrgans competents per sancionar són el DG o el conseller encarregats de PL.

Article 36

Infraccions sancionables

5. Constitueixen infraccions susceptibles de sanció administrativa les contravencions al que preveuen els articles 8, 9, 12, 14.2, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25 i 27 d'aquesta Llei, o als reglaments que els despleguin.
6. Les infraccions esmentades a l'apartat precedent poden ser lleus, greus o molt greus.
7. Són infraccions lleus les contravencions al que preveuen els articles 14.2, 22 i 27.
8. Són infraccions greus les contravencions al que preveuen els articles 8, 9, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 i 25, i la reincidència en una infracció lleu en el termini d'un any a comptar de la data de fermesa de la sanció.
9. És infracció molt greu la reincidència en una infracció greu en el termini de tres anys a comptar de la data de fermesa de la sanció.

L'article 3 exigeix l'obligatorietat d'atenció activa per part dels establiments privats.

Article 20

Personal que presta servei al públic

10. Per tal de fer possible l'exercici dels drets lingüístics previstos a l'article 3, totes les empreses establertes a Andorra han de posar els mitjans per garantir l'atenció al públic en català.
11. Aquesta obligació és especialment exigible a professionals lliures o treballadors autònoms, al personal sanitari i personal de serveis socials, i als establiments turístics i comercials.
12. Sense perjudici del que preveuen els paràgrafs anteriors, el Govern pot condicionar reglamentàriament l'autorització per a l'exercici de determinades professions a l'acreditació prèvia del coneixement de la llengua oficial.

Segons l'article 9 les empreses col·laboradores de l'Administració, els contractistes, etc. han de fer servir el català.

Article 9

Empreses col·laboradores

13. Les empreses adjudicatàries de contractes amb les administracions públiques han d'utilitzar el català en tot allò que es relacioni amb l'execució del contracte.
14. Igualment, les altres empreses o entitats que estableixin algun conveni o col·laboració amb les administracions públiques han d'utilitzar el català en tot allò que es refereixi al conveni o la col·laboració.
15. En les bases, les clàusules, els convenis, els plecs de condicions i altres documents reguladors de concessions, les administracions públiques han de reflectir les estipulacions adequades per aplicar els apartats anteriors

Finalment, l'article 29.2 estableix mesures de foment.

16. Entre altres mesures, les administracions:
 - a. Poden establir subvencions, premis, guardons o acords de col·laboració, per a les iniciatives en favor de la llengua que vagin més enllà de les obligacions que estableix aquesta Llei.
 - b. Han d'afavorir l'ús del català en la informàtica i les noves tecnologies.

A les **Illes Balears** la disposició de referència és la Llei 11/2001, de 15 de juny (BOCAIB 77, de 28 de juny de 2001), d'ordenació de l'activitat comercial a les Illes Balears.

No preveu l'obligatorietat de disposar de contractes en català, ni tampoc dels documents que en resultin.

És més exigent, en canvi, en l'atenció als usuaris, ja que estableix l'atenció activa en les empreses de més de 3 treballadors, en l'article 8.3. (" Drets lingüístics del consumidor. 1. En els establiments regulats en aquesta llei, els consumidors tenen dret ser atesos en alguna de les llengües oficials de les Illes Balears, i no poden ser discriminats o atesos incorrectament per raó de la llengua oficial que emprin. 2. En els establiments al detall que disposen d'una plantilla laboral de més de tres treballadors, els consumidors tenen, a més, el dret de ser atesos en la llengua oficial de les Illes Balears que escullin.").

Els articles 48.d i 49.o estableixen el tipus de les infraccions en matèria de llengua ("Art. 48. Infraccions lleus. Es consideren infraccions lleus les següents: d) L'incompliment de les obligacions establertes en aquesta llei, quan no estigui conceptuat com a infracció greu o molt greu. Art. 49. Infraccions greus. Es consideren infraccions greus les següents: o) Les actuacions que impedeixin o dificultin l'exercici dels drets lingüístics reconeguts en aquesta llei. s) La reincidència en infraccions lleus (...)"). L'article 55, al seu torn, estableix els òrgans competents en el procediment sancionador, que són el DG, el conseller competent o el Consell de Govern, segons els casos.

Programa de govern. Un dels nou objectius principals és assegurar una major presència de la llengua catalana en l'àmbit de les noves tecnologies, els mitjans de comunicació i l'audiovisual.

Hi ha, igual que en altres àmbits, el problema de la prova, en el cas de manca de disponibilitat de l'atenció oral activa (Balears) o passiva (Catalunya), si no hi ha testimonis presencials. En el cas dels telèfons d'atenció al client els inspectors podrien comprovar fàcilment la no-comprensió del català.

SECCIÓ D'ESTUDIS JURÍDICS
INSTITUT DE SOCIOLINGÜÍSTICA CATALANA
SECRETARIA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

30-3-2004