

Què faig si...?

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català






**Alguns suggeriments que poden ésser
útils per afrontar situacions quotidianes
pel que fa a l'ús del català**



5a
edició
revisada i
actualitzada

“Tot seguit [l'oncle] (...) ens parlà d'un seu viatge a les Illes Bahames (...) - Hòmens i dones, tots eren ben trempats, amb uns ullots grans, que alguns els tenien verds i tot. I el cas és que tu anaves caminant, xino-xano, per la vorera, i encara no n'havies vist un davant teu, que ja se n'havia abaixat per cedir-te el pas. D'entrada, l'oncle s'ho havia pres com a senyal d'exquisida cortesia i bona educació, però -home observador com ell era- no tardà a adonar-se que el pas, només el cedien els negres, i que, a més a més, tan sols ho feien amb els blancs, i no entre ells, que -quan es creuaven compartien la vorera sense grans dificultats. En acabar l'anècdota, tots els presents coincidirem a lamentar l'abús i l'evident discriminació que suposava per als ciutadans de les Bahames, haver de sotmetre's de manera tan servil i ignominiosa, i cedir sistemàticament la prioritat als forasters. Algú encara reblà: - Només faltaria... forasters vindran que de casa ens tiraran. En això estàvem, compartint la indignació contra aquella submissió abjecta, quan arribà a la casa un dels néts del meu oncle, acompanyat de la seua nòvia que, en entrar, ens saludà cortesament: - Buenas noches. (...) Fins a la seua arribada, a la sala hi havia hagut set persones catalanoparlants. A partir d'aleshores, qualsevol que hi haguera entrat s'hauria pogut pensar que estava davant de nou castellanoparlants, perquè quan la conversa es reprengué, tots els que parlaren ho feren en la llengua de la recent vinguda. Només dos paraules li havien bastat per a produir aquell miracle de conversió lingüística de la meua família. Mentre l'oncle Enric, perdut ja el ritme de la conversa, es mirava calladament els peus, vaig pensar, ves a saber per què, en aquells negres bellíssims de les Bahames.”

Extret de: “La bona educació dels ciutadans de les Bahames”. Ferran Suay

	Introducció	03
	Què faig si... en converses, tot i voler parlar català, tinc dubtes de com actuar?	04
	Què faig si... trobo mancances en l'ús del català en els productes i serveis?	14
	Què faig si... em manquen arguments per explicar la situació del català?	26
	Què faig si... vull millorar la situació del català però m'amoïnen algunes situacions?	34
	On adreçar-nos per a fer una reclamació oficial i informar-nos sobre què podem denunciar	44

Introducció

En la nostra vida quotidiana podem trobar-nos en situacions en què ens pot semblar difícil usar la llengua catalana: l'objectiu d'aquest document és suggerir un seguit de pautes de conducta que poden ser útils en determinats moments per a totes aquelles persones que volen viure plenament en català. Som conscients que sempre hi pot haver més alternatives d'actuació, i de ben segur que fins i tot n'hi haurà de més adients segons cada cas particular. Per tant, el que trobareu a continuació són, senzillament, alguns suggeriments formulats amb la voluntat de facilitar alternatives per a l'ús normal del català en les situacions de cada dia.

La idea central que convé ressaltar és que cal abordar aquestes situacions amb calma; des d'una actitud constructiva, racional i, fins i tot, amb sentit de l'humor. Si no ho fem així i ens alterem, ens enfadem o ens atabalem, el malestar i la fatiga que això ens provoca acabarà fent-nos molt difícil el manteniment d'una actitud lingüística coherent, digna i compromesa. No es tracta de crear enemics, sinó d'aprofitar l'oportunitat d'interacció amb persones que no ens parlen en la nostra llengua per teixir complicitats i fer una aportació positiva a la nostra llengua i a nosaltres mateixos, ja que representa una part integrant de la nostra identitat col·lectiva.

Tot i així, segurament hi haurà situacions en les quals haurem de reclamar els drets reconeguts en la legislació actual, però sempre tindrem cura de fer-ho amb una actitud assertiva, i no pas defensiva. Si, en qualsevol cas, veiem que ens volen fer caure en el parany de l'hostilitat, cal mantenir la calma i la serenitat, i utilitzar les alternatives que tenim al nostre abast per a expressar les nostres queixes.

Aquest llibret és la cinquena versió de la guia Què faig si...?, una de les guies més antigues i de més èxit de la Plataforma per la Llengua, de la qual se n'han editat diferents versions a Catalunya, al País Valencià i a les Illes Balears. La primera edició es remunta al setembre de 2006 i s'han elaborat noves actualitzacions al 2007, 2008 i 2011. L'enfocament d'aquesta nova edició el fa vàlid per a tots aquests parlants de la nostra comunitat lingüística que volen viure plenament en català l'any 2015. Al cap i a la fi, és bo que els que parlem català coneguem els nostres drets i les circumstàncies en què ens movem siguem a la part que siguem del territori.

Finalment us demanem que, si trobeu que en aquest document hi manquen algunes qüestions que us preocupen, ens les feu arribar a la Plataforma per la Llengua per tal d'afegir-les en actualitzacions posteriors. Ens podeu exposar qualsevol qüestió a info@plataforma-llengua.cat.



Què faig si... en converses, tot i voler parlar català, tinc dubtes de com actuar?

A1. Una persona se m'adreça parlant en castellà. Què he de fer?

Que se'm dirigeixi en castellà no significa que no sàpiga parlar català. De fet, l'única manera que tenim de saber si l'interlocutor també és catalanoparlant és respondre en la nostra llengua. Si responem en català moltes vegades ens trobarem que el nostre interlocutor també el parla. La submissió lingüística de molts catalanoparlants, que s'adrecen directament en castellà als desconeguts, fa que molts ens parlin inicialment en aquesta llengua. Si mantenim la nostra llengua, aconseguirem multiplicar-ne l'ús i que cada cop més gent la parli.



Cal prendre consciència que la gran majoria de les vegades en què acabem canviant de llengua ho fem sense que ningú ens hi obligui i, encara més, sense que ningú ens ho hagi tan sols demanat explícitament. Per tant, en la gran majoria d'ocasions mantenir-nos parlant en català depèn exclusivament de la nostra decisió i ho podrem fer sempre que vulguem. Senzillament, ens cal aprendre a fer-ho d'una manera que ens sigui raonablement còmoda. Només que aconseguíssim mantenir la nostra llengua en totes aquestes ocasions ja seria un avenç més que notable per a l'ús social del català i per a la nostra pròpia satisfacció i autoestima.

A2. Si, malgrat tot, continuen parlant-me en castellà, puc continuar la conversa en català? És de mala educació? Què he de fer?

Que l'altra persona no parli en català no vol dir que no l'entengui; actualment, la immensa majoria d'habitants dels territoris de parla catalana l'entén perfectament. A més, cal afegir-hi que la major part de les persones que ens trobarem han tingut contacte amb el català (des de sentir-lo habitualment al carrer, als mitjans de comunicació o a la feina, fins a haver estat escolaritzades en aquesta llengua), i ens podran entendre perfectament, sense fer cap esforç. Fins i tot, aquelles persones que no han tingut un contacte previ amb la nostra cultura poden entendre la major part del que diem: els lingüistes consideren que el nivell d'intercomprensió entre llengües romàniques s'acosta al 80%.

Naturalment, doncs, que podem seguir la conversa en català! No és de mala educació, ans al contrari. La idea que si ens parlen en castellà, cal respondre en aquesta llengua per "educació" és part d'un conjunt de prejudicis lingüístics adquirits per la nostra societat com a conseqüència de la imposició lingüística del castellà que ha aplicat l'Estat espanyol en els darrers segles amb diversos mètodes, que van des de la salvatge prohibició del català fins a la subtil manipulació emocional.

D'altra banda, dir que els catalanoparlants canviem al castellà "per cortesia" és tant com afirmar que els qui no tenen la nostra llengua com a inicial no poden ser cortesos. I això és completament fals. Al cap i a la fi, l'hàbit de canviar de llengua no és més que això, un costum. Només caldrà fer un esforç i en poc de temps podrem assimilar un nou hàbit, el de mantenir-nos en la nostra llengua, que se'ns farà cada dia més fàcil i facilitarà als nouvinguts l'aprenentatge de la nostra llengua.



A3. El meu interlocutor em diu que no m'entén i/o em demana que li parli en castellà. Com hauria d'actuar?

En aquest punt ens podem trobar en diverses situacions que poden tenir respostes molt diferents segons cada cas en particular. Les hem dividides en tres grups:

A.3.1. Situacions en què nosaltres actuem com a clients d'un servei públic o d'un servei d'atenció al client, ofert per l'Administració o per una empresa privada (ens trobem davant d'un dependent, cambrer, servei telefònic o altres serveis d'atenció al client).

En aquest cas tenim sempre el dret de parlar en català i ningú no ens pot exigir que canviem d'idioma. Distingirem, però, si tractem amb una Administració pública o amb una empresa privada.

- A) Si tractem amb una **Administració pública**, cal tenir en compte que el català és la llengua oficial i pròpia de totes les administracions públiques radicades en el territori de les Illes Balears, Catalunya, el País Valencià i Andorra. Per això **tenim sempre el dret de parlar en català i a ser entesos, i fins i tot en alguns casos, el dret que ens hi parlin**. Si es donés el cas que un funcionari no ens entengués parlant la llengua oficial i pròpia del país, li correspon a ell de resoldre el problema, fent, per exemple, que ens atengui una altra persona, però mai causant-nos perjudicis i pèrdues de temps. Si aquests drets són conculcats, és convenient presentar una queixa davant l'Administració pertinent o als organismes indicats a les pàgines 44-47.

.....

Els estatuts de Catalunya, les Illes Balears i el País Valencià garanteixen els drets lingüístics dels ciutadans en les relacions amb les administracions. A més, altres lleis ratifiquen aquests drets: Llei 1/1998 de política lingüística a Catalunya; la Llei 3/1986 de normalització lingüística a les Illes Balears i la Llei 4/1983 d'ús i ensenyament del valencià. A Andorra, la Llei d'ordenació de l'ús de la llengua oficial estableix que tots els andorrans tenen el deure de conèixer la llengua catalana i usar-la en els casos previstos en la llei.

.....

El meu interlocutor em diu que no m'entén i/o em demana que li parli en castellà. Com hauria d'actuar?

- B) Si tractem amb una **empresa privada**, tenim igualment **el dret d'adreçar-nos-hi sempre en català**. A més, en algunes ocasions podem reclamar ser atesos en català, tal com explicita la legislació vigent en matèria de consum.

Més enllà dels drets establerts a la legislació, si actuem com a clients o consumidors mereixem el màxim respecte i consideració pel que fa, com a mínim, a la possibilitat d'expressar-se en la llengua pròpia i oficial del territori. Si no ens atenen degudament, sobretot si ens demanen de canviar de llengua, podem demanar un full de reclamacions i formular una queixa a l'empresa (les empreses responsables solen tenir en compte les reclamacions dels seus clients, sobretot si són reiterades) o, segons la gravetat del cas, fer un reclamació oficial davant els organismes indicats a les pàgines 44-47.

A les administracions públiques i a les empreses privades mai no hem d'entrar en discussions filosòfiques, històriques, ideològiques o lingüístiques: senzillament hi ha una vulneració dels drets lingüístics dels consumidors o un incompliment de la llei amb la ciutadania que ha de ser esmenada.



.....

A Catalunya, tant la Llei 1/1998 de política lingüística com la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya estableixen que els consumidors tenen el dret a ser atesos oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin en les seves relacions de consum. A Andorra, La Llei d'ordenació de l'ús de la llengua oficial diu que totes les empreses establertes al Principat han de posar els mitjans per garantir l'atenció en català.

En el cas de les Illes Balears, la Llei 11/2001 d'ordenació de l'activitat comercial estableix que els establiments amb més de tres treballadors tenien el deure d'atendre els consumidors en la llengua oficial que escullissin. No obstant això, el govern del Partit Popular va eliminar els requisits lingüístics l'any 2014. Al País Valencià no hi ha una legislació en matèria de consum que permeti als consumidors exigir de ser atesos en català, però, en tot cas, tenim el dret de parlar en català.

.....



El meu interlocutor em diu que no m'entén i/o em demana que li parli en castellà. Com hauria d'actuar?

A3.2. Converses en què hi ha una situació equitativa entre parlants o en què fins i tot nosaltres estem en una situació avantatjosa

En el cas que ni nosaltres ni el nostre interlocutor no actuem com a client/consumidor, ni com a dependent, ni com a funcionari, aleshores actuarem d'acord amb les circumstàncies. Per exemple, és diferent si nosaltres sol·licitem ajuda o informació a algú que si ens ho sol·liciten a nosaltres. També podem tenir en compte si percebem que l'interlocutor és un resident al país o una persona que està de pas fent turisme. En funció d'aquestes situacions podem actuar de diverses maneres i el nostre interlocutor ens anirà donant pistes de la millor manera d'encarar la situació.

A) Si optem per mantenir el català, recomanem especialment mostrar en tot moment una actitud positiva i seductora vers la nostra cultura. En converses curtes podem facilitar la comprensió amb gestos (per exemple, quan algú ens demana una adreça o indicació, podem acompanyar-lo fins al lloc indicat o bé orientar-lo amb gestos o mapes). Una bona dosi de simpatia i cordialitat serà clau per crear empatia amb l'interlocutor i facilitar la bona entesa.

B) Si el nostre interlocutor és un turista, un viatger o si observem que la comunicació no és possible mantenint la nostra llengua, podem optar per parlar-li en la seva llengua (castellà, francès, anglès...) si la sabem. En cas que no siguem capaços d'expressar-nos en la seva llengua, és preferible utilitzar un idioma d'intercomunicació internacional, com ara l'anglès, que molt probablement entendreà.



El meu interlocutor em diu que no m'entén i/o em demana que li parli en castellà. Com hauria d'actuar?

A3.3. Casos en què ens trobem en una situació clara de subordinació lingüística

Aquest punt agrupa els casos en què nosaltres som el venedor o el funcionari, situacions en què tenim obligacions amb relació als clients o ciutadans o a l'empresa on treballem, com també altres casos particulars. En aquests casos, pot ser que calgui adoptar la llengua de la persona que atensem (no només el castellà, també altres llengües), en el cas que clarament no ens entengui o que ens demani ser atès en una altra llengua. No ens hauria de representar cap problema especial: ho podem entendre com una deferència davant el ciutadà o el consumidor, comprensible si tenim en compte les circumstàncies i les obligacions que tenim en l'àmbit laboral. Ara bé, nosaltres hem d'exigir fermament el mateix tractament lingüístic quan actuem com a ciutadans o clients.

A4. Em fixo en algú que em sembla que és d'origen africà, americà, europeu o d'un altre lloc d'arreu del món. Si és ell que s'adreça a mi i ho fa en castellà, com li hauria de respondre?

A primera vista, no tenim manera de saber si una persona sap o no sap parlar en català. Ni el color de la pell, dels ulls o dels cabells, ni la manera de vestir, ni cap altre indicador extern, no ens permeten d'endevinar-ho. Per tant, podem parlar sempre en català, i amb total normalitat. Si no ens entén quan li parlem en català, ja ens ho farà saber i, aleshores, podem actuar tal com hem vist en el punt **A3**.

Triar la llengua basant-nos en l'aspecte del nostre interlocutor és una actitud excloent i discriminatòria. I, a més, dificulta la integració lingüística dels nousvinguts a la nostra societat i representa un menyspreu pels immigrants residents als territoris de parla catalana que han après la llengua catalana.





A5. Em telefonen per a fer-me una oferta comercial i se m'adrecen en castellà, jo els parlo en català i ells em diuen que em truquen des d'un lloc fora dels territoris de parla catalana i no m'entenen. Com he de respondre?

En el cas d'un servei telefònic no hi fa res la ubicació física del lloc d'on ve la trucada (Espanya, Marroc, Argentina, Irlanda...). Si és una empresa que ofereix un servei als ciutadans dels Països Catalans, té l'obligació d'entendre'ns i atendre'ns si parlem en català. Ells són els que ens han telefonat a casa i els que tenen interès per contactar amb nosaltres; per tant, si algú ha de fer un esforç és l'empresa i no pas nosaltres.

Si ens discuteixen la nostra opció lingüística, no tenim cap obligació de seguir la conversa ni d'entrar en discussions de caràcter lingüístic o nacional ni donar cap tipus d'explicacions.

És l'empresa qui té un problema i presenta dèficits, a més d'estar incomplint la legislació en matèria d'atenció al client. Concretament, a Catalunya, aquestes empreses estan vulnerant la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya i la Llei 1/1998 de política lingüística.



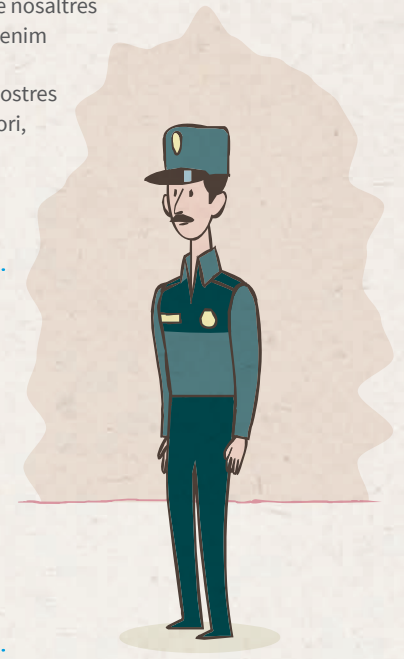
A6. Em puc adreçar en català a un policia de l'Estat o a qualsevol altre funcionari? I si em diu que no m'entén o em demana que parli en castellà?

A les Illes Balears, Catalunya, País Valencià i evidentment a Andorra els ciutadans tenim reconegut per llei el dret d'adreçar-nos oralment i per escrit en llengua catalana a qualsevol organisme de l'Administració, tant la de l'Estat com l'autonòmica. I, a més, aquesta legislació també prohibeix taxativament qualsevol tipus de discriminació per motiu de la llengua oficial emprada.

Els funcionaris són servidors públics i han de respectar els drets lingüístics dels ciutadans: no poden demanar a ningú que renunciï al seu dret a parlar en la llengua oficial que esculli. Per tant, tenim el dret d'adreçar-nos en català a un policia de l'Estat o a qualsevol altre funcionari sense que ens pugui exigir un canvi de llengua. Si ens diu que no ens entén o ens exigeix que parlem en castellà, li podem recordar els nostres drets recollits en la legislació indicada al final d'aquesta pàgina.

Tanmateix, cal dir que aquestes són situacions en què nosaltres estem en desavantatge, i, sobretot si estem sols i no tenim testimonis, és legítim prioritzar la nostra seguretat. En qualsevol cas, si es produeix una vulneració dels nostres drets o patim un tractament inadequat o discriminatori, hem de denunciar sempre els fets als organismes indicats a les pàgines 44-47 o, si és un cas molt greu, directament als jutjats corresponents.

Aquests drets queden recollits tant en els estatuts d'Autonomia de Catalunya, Illes Balears i País Valencià com en les lleis de normalització lingüística (Llei 1/1998 de política lingüística de Catalunya, Llei 7/1986 de normalització lingüística a les Illes Balears i la Llei 4/1983 d'ús i ensenyament del valencià). També ho especifica la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries, signada i ratificada per Espanya i, per tant, d'obligat compliment. En el cas concret del Cos Nacional de Policia, cal recordar que existeix una normativa, la Llei orgànica 4/2010, de règim disciplinari del Cos Nacional de Policia (article 7), que fixa com a falta molt greu qualsevol actuació que suposi discriminació per raó de llengua.





A7. Sóc professor i un alumne del programa Erasmus o d'algun altre programa d'intercanvi universitari em demana que faci les classes en castellà

Generalment, quan un estudiant estranger demana que es facin les classes en castellà no és per bel·ligerància vers la llengua i cultura catalanes, sinó, sobretot, per una manca de coneixement de la realitat lingüística dels Països Catalans no imputable a l'estudiant, sinó més aviat a les institucions públiques, que no comuniquen ni informen de l'ús de la nostra llengua en l'ensenyament universitari.

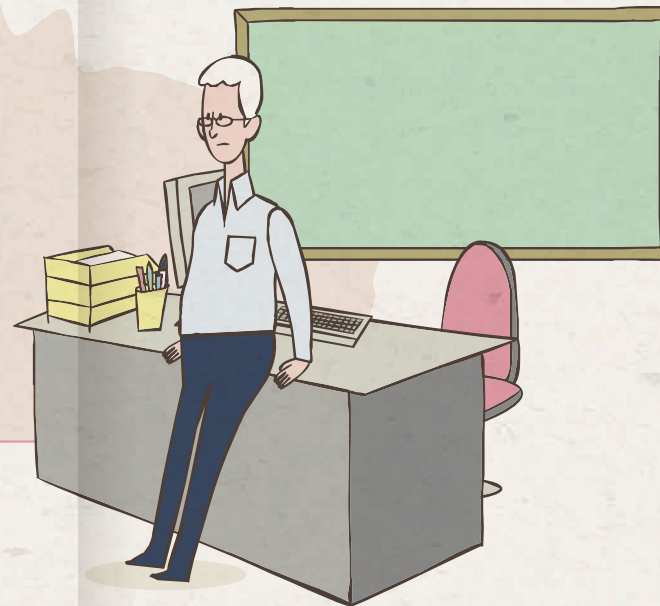
Per tant, si ens trobem en aquesta situació, pot ser aconsellable tenir una trobada privada amb l'estudiant o estudiants (en l'idioma que calgui i si pot ser el més proper a l'afectat) per tal de solucionar els problemes de comunicació, sense implicar a tota la classe. No s'ha d'entrar en debats aliens a l'assignatura que s'imparteix a l'aula. Cal que l'estudiant nouvingut entengui que el català és una llengua d'ús normal en l'ensenyament i que la legislació empara el dret dels professors i dels alumnes a emprar-la. Així doncs, no canviarem la llengua d'impartició de l'assignatura per uns casos particulars i en detriment dels drets dels altres estudiants.



Tot i així, cal mostrar empatia envers l'estudiant nouvingut i comunicar-li els recursos de què pot disposar per resoldre l'afer: bibliografia en altres idiomes, cursos d'aprenentatge del català, tutories, parelles lingüístiques... Si l'estudiant és parlant d'alguna llengua romànica, li podem assenyalar que el català és una llengua fàcilment comprensible en els registres formals i que la universitat disposa de totes les eines per entendre-la i aprendre-la.

Si l'estudiant es tanca i, malgrat tot, exigeix que les classes siguin en castellà, se li pot recordar que l'objectiu dels programes d'intercanvi no és només el de cursar estudis a una altra universitat, sinó també el d'un aprenentatge que va més enllà del coneixement estricte de les assignatures en curs, per exemple, formar-se com a persona i descobrir altres cultures i maneres de funcionar i d'entendre el món. Negar el català és tancar-se a la societat que l'acull i desapropiar una de les grans oportunitats d'un programa d'intercanvi. Aquesta llengua forma part indissoluble del territori de l'entorn, que justament és l'escollit per l'estudiant per a viure aquesta experiència.

En darrera instància, si tots els arguments anteriors no el convencen i vol cursar l'assignatura en castellà, se li pot oferir la possibilitat de canviar d'horari o grup.





Què faig si... trobo mancances en l'ús del català en els productes i serveis?

B1. M'arriba molta publicitat a la bústia o al correu electrònic sobre serveis o productes només en castellà. Què hi puc fer?

B.1.1. Publicitat a la bústia

D'acord amb la legislació de Catalunya, si la publicitat que arriba a la nostra bústia és en forma de catàlegs o fullets amb la llista de productes i preus, s'entén que és un document d'oferta de serveis (qualsevol comunicació comercial que indica les característiques del bé o del servei i el seu preu, i que permet a la persona consumidora d'adquirir-lo), i per tant cal que sigui com a mínim en català, com estableix la Llei 1/1998, de política lingüística (article 32.3). A més, en el cas concret de Catalunya, és vigent també la Llei 22/2010, del Codi de consum, que estipula que els consumidors tenen dret a rebre en català les "invitacions a comprar", a més de molts documents relacionats amb les relacions de consum (article 128). A Andorra, la Llei d'ordenació de la llengua oficial estableix que tota la publicitat comercial ha de ser redactada, almenys, en català. Per tant, en aquests dos territoris, si ens arriba a casa publicitat només en castellà, l'empresa està vulnerant la llei i es pot posar en coneixement dels organismes indicats a les pàgines 44 i 45 o 47.

Fins a l'octubre de 2014, l'obligació també afectava a les Illes Balears, però l'executiu balear va derogar la Llei 11/2001 d'ordenació de l'activitat comercial i la nova normativa no estableix cap mesura per garantir els drets lingüístics dels consumidors balears, més enllà de la normativa estatal que només garanteix l'ús del castellà en les relacions comercials. Al País Valencià no hi ha cap normativa que obligui les empreses a difondre la publicitat en català.



Més enllà de la llei, però, sempre podem presentar una queixa personal a l'empresa o retornar-los la publicitat explicant-los per quines raons ho fem. Se suposa que les empreses es publiciten per arribar als possibles clients i haurien de ser sensibles a les opinions i preferències del consumidors. En cas de publicitat amb sobres de franqueig a destinació podem aprofitar els seus mateixos sobres i segells per a explicar les nostres raons o també podem optar per enviar un correu electrònic o fer una trucada a l'empresa.

Si es tracta de publicitat institucional d'alguna Administració pública, tant a Andorra, Catalunya i a les Illes Balears com al País Valencià podem exigir-los que, d'acord amb la llei i atès que és llengua oficial i pròpia, ens l'enviïn en català.

B.1.2. Publicitat a l'ordinador, telèfon mòbil, tauletes o altres formats digitals

En el cas de la publicitat que ens arriba a través del correu electrònic, les xarxes socials o en altres formats digitals, la legislació no és clara i no hi ha consens sobre si aquesta publicitat es pot considerar una oferta de serveis o una invitació a comprar. Per tant, no és clar que es pugui considerar una vulneració dels drets del consumidor segons la legislació actual. Ara bé, sempre ens podem queixar a l'empresa o demanar que ens donin de baixa del seu servei de publicitat fins que no ens enviïn la publicitat almenys en llengua catalana. També els podem recordar la forta presència del català en l'àmbit d'Internet i que vendre als territoris de parla catalana sense emprar el català és una mala política comercial i una manca de respecte envers els drets lingüístics dels consumidors.





B2. Disposo d'oferta de telèfons mòbils intel·ligents i tauletes tàctils en llengua catalana? Puc demanar els serveis en català a la meva operadora?

Actualment, els telèfons mòbils intel·ligents (*smartphones*) que incorporen l'opció de configuració i navegació en llengua catalana ja són majoria. De manera progressiva, els grans fabricants l'han anat introduint en els seus dispositius: Apple, Sony, Nokia, Blackberry, Samsung Google, Firefox OS i més recentment HTC o LG. No obstant això, encara hi ha dispositius que no duen incorporada per defecte l'opció de la llengua catalana; per això, cal informar-se de les prestacions lingüístiques del dispositiu abans d'adquirir-lo, i, sobretot, activar l'opció català en el menú d'opcions lingüístiques.

En d'altres aparells tecnològics com ara les tauletes tàctils (en anglès, *tablet*) també hi ha diversos fabricants com Apple, Sony o Samsung que inclouen el català. Tot i així, no hi ha tanta oferta com en els telèfons intel·ligents; per tant, caldrà posar atenció a les prestacions lingüístiques que ofereix cada aparell.

Pel que fa a les operadores de telefonia (Movistar, Orange, Vodafone, entre d'altres) convé que els exigim la presència de la nostra llengua en tots els serveis que ens proporcionin. Cal recordar que sempre ens podem adreçar a l'operadora en català i que mai ens poden exigir o demanar que canviem d'idioma. D'altra banda, totes les comunicacions i les factures que ens adrecin han de ser en català. En particular, a Catalunya la Llei 1/1998, de política lingüística (article 31.2) estableix que les empreses de servei públic (com les operadores de telefonia) han d'enviar en català les comunicacions escrites, incloses les factures i altres documents de tràfic, i la Llei 22/2010, del Codi de consum (article 128) fixa el dret dels consumidors a ser atesos oralment en la llengua oficial que escullin i a rebre en català els contractes, les factures i les altres informacions escrites.

En el cas que les operadores incompleixin els drets dels consumidors recollits en la legislació vigent, es pot presentar una denúncia a les entitats i/o institucions indicades en les pàgines 44 i 45. Tot l'anterior és aplicable als serveis de telefonia fixa.

B3. Les cartes i els menús d'un restaurant han de ser en català?

A Catalunya, tant la Llei 1/1998, de política lingüística (article 32.3), com la Llei 22/2010, del Codi de consum (article 128) estableixen que els preus dels productes i la informació que els acompanya, exposats tant a l'interior com a l'exterior de l'establiment, cal que estiguin almenys en català. Això inclou la llista dels serveis que ofereixen els restaurants i els bars, inclosa la carta de plats, vins i begudes (i, per tant, també el menú). A Andorra, tots els rètols dels establiments comercials cal redactar-los en català. Per tant, a Catalunya i Andorra, si els restaurants incompleixen la legislació els podem demanar el full de reclamacions i fer una denúncia als ens indicats a les pàgines 44 i 45 o 47.

A les Illes Balears, la Llei 11/2001, d'ordenació de l'activitat comercial de les Illes Balears (article 8) també establia que els documents d'oferta de serveis dels establiments oberts al públic han de ser redactats, almenys, en català. No obstant això, recentment el govern balear ha eliminat tots els requisits lingüístics respecte al català de la llei. Al País Valencià no hi ha legislació específica en aquest sentit.

Ara bé, com a clients que som, podem demanar si tenen la carta en català i, en cas negatiu, dir que ens agradaria disposar d'una carta o llista de preus en la nostra llengua. Encara que és preferible expressar inicialment la nostra queixa o si més no la preocupació a l'empresa afectada, podem fer servir d'altres camins que poden ser també prou eficients:

- Cercar l'adreça, el telèfon, el correu electrònic o el perfil a les xarxes socials de l'empresa i fer la queixa posteriorment.

- Fer la reclamació mitjançant una entitat que treballi per la llengua (vegeu les pàgines 46 i 47).

En tot cas, el fet d'exigir que es respectin els nostres drets lingüístics no ens hauria d'incomodar. Nosaltres en cap moment estem creant un conflicte; reclamem els nostres drets legítims i que s'acompleixi la llei.





B4. Em puc queixar perquè un producte no està etiquetat en català?

Sí, encara que la situació del català en l'etiquetatge és una anomalia i no hi ha cap llengua europea amb un nombre similar de parlants que no estigui plenament normalitzada en aquest àmbit.

A Catalunya, la Llei 1/1998, de política lingüística, preveu l'obligatorietat de l'etiquetatge en català en els productes artesanals, amb denominació comarcal o de qualitat o amb denominació d'origen, mentre la Llei 22/2010, del Codi de consum, estableix l'obligació per a la resta de productes. Cal que siguin en català "les informacions necessàries per a l'adequat consum, ús i maneig dels béns i serveis, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la seva salut i seguretat" (article 128). Per tant, a Catalunya, la manca d'ús del català en l'etiquetatge és un incompliment dels drets dels consumidors i es pot posar en coneixement dels organismes indicats a les pàgines 44 i 45 o adreçar-se directament a les empreses que incompleixen la normativa i exigir-los que adaptin els seus productes i serveis a la normativa.

A Andorra, l'article 16 de la Llei d'ordenació de l'ús de la llengua oficial garanteix l'ús del català en l'etiquetatge, les instruccions i altres escrits inserits en els productes elaborats, fabricats, envasats o etiquetats al Principat i destinats al consum interior.

Malauradament, a les Illes Balears i al País Valencià no hi ha normativa que obligui a l'etiquetatge en català. De tota manera, si un producte no està etiquetat almenys en la nostra llengua, ens podem queixar a l'empresa com a mètode de pressió. En aquest cas, se'ls pot recordar que el català és una llengua parlada per més de 10 milions de consumidors i que emprar-lo en l'etiquetatge és un recurs necessari, una inversió i un benefici per a les empreses que actuen dins la nostra comunitat lingüística. Finalment, podem ressaltar que l'ús del català forma part de les bones pràctiques empresarials i és inherent a la responsabilitat social de l'empresa.



B5. Els rètols de les botigues han de ser en català?

A Catalunya i a Andorra la llei ho exigeix:

"La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis per a les persones usuàries i consumidores dels establiments oberts al públic han de ser redactats, almenys, en català. Aquesta norma no s'aplica a les marques, als noms comercials i als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial." Llei 1/1998, de política lingüística de Catalunya, article 32.3.

"1. Els noms comercials, les denominacions socials i els rètols d'establiment s'han de redactar en català.

2. Tot altre rètol oficial o privat, publicitari, comercial, informatiu o de qualsevol altra mena ha de ser també redactat en català". Llei andorrana d'ordenació de l'ús de la llengua oficial.



En el cas que un establiment incompleixi la llei es pot tramitar una reclamació oficial als organismes oficials pertinents. (vegeu pàgines 44 i 45 i 47).

A les Illes Balears aquesta obligació era recollida en la Llei 11/2001, d'ordenació de l'activitat comercial de les Illes Balears, derogada a la tardor de 2014. Al País Valencià, malgrat no hi hagi una legislació que ho exigeixi, també ens podem queixar a l'empresa i demanar que els cartells de l'establiment siguin també en valencià. Es pot argumentar que cal fer servir el català sobretot per raons comercials i de màxima qualitat en l'atenció al client i que no emprar-la en el mercat on hi és parlada és fer prevaldre les qüestions ideològiques per damunt del tracte normal i responsable vers el client.



B6. Estic dubtant entre dos productes, un d'una empresa dels Països Catalans que no etiqueta en català i un altre d'una empresa de fora però que sí que ho fa en català. Quin hauria de comprar si la qualitat i el preu són els mateixos?

Encara que el producte sigui fabricat als Països Catalans i/o el capital de l'empresa sigui català, el dèficit que implica el fet de no emprar el català en l'etiquetatge del producte a casa nostra (i especialment si és d'àmplia distribució) equival a una actitud totalment discriminatòria amb l'entorn cultural i lingüístic i vulnera els drets lingüístics dels consumidors. A més, a Catalunya no etiquetar en la nostra llengua incompleix la Llei 22/2010 del Codi de consum i pot ser objecte de sanció (vegeu el punt **B4**).

Més enllà de tenir en compte o no l'origen del producte, o si és català o no, és molt més important comprar amb responsabilitat productes que s'adeqüin als drets de les persones consumidores i en general a un consum responsable.



B7. La publicitat dels productes i serveis ha de ser en català?

La legislació catalana (Llei 22/2010, del Codi de consum) i balear (Llei 11/2011, de l'ordenació de l'activitat comercial de les Illes Balears) només preveu que les empreses privades hagin d'emprar el català en la publicitat si es tracta d'una invitació a comprar, és a dir, si l'anunci incorpora el preu del producte o servei. També les empreses públiques i concessionàries dels governs d'Andorra, les Illes Balears, Catalunya i el País Valencià han de fer per llei la publicitat en català.

Si l'Administració local així ho ha establert també cal fer en català tota la publicitat a la via pública. Aquesta reglamentació es desprèn de l'article 35.2 de la Llei 1/1998 de política lingüística, que estableix que la Generalitat i els ens locals han d'afavorir, estimular i fomentar l'ús del català a la publicitat, sobretot a la via pública.

L'Administració de l'Estat també ha d'emprar el català en la publicitat quan ofereixi els seus serveis als nostres territoris.

En els casos anteriorment descrits, si manca el català es pot fer una reclamació als organismes indicats a les pàgines 44-47. Ara bé, a tots els territoris de parla catalana es pot reclamar l'ús del català en la publicitat. Se suposa que les empreses que es publiciten ho fan perquè volen vendre; els comentaris dels consumidors o clients poden tenir un efecte transformador en les polítiques lingüístiques de les empreses.





B8. La retolació i la megafonia de les estacions de tren, autobusos, vaixells o aeroports ha de ser en català?

A les Illes Balears i a Catalunya tant la retolació com la megafonia s'han de fer en llengua catalana, tal com estableix la legislació:

“A tots els serveis de transport públic, els impresos, els avisos i les comunicacions al públic s'han de fer en llengua catalana i en llengua castellana.” (Llei 3/1986, de normalització lingüística de les Illes Balears, article 15.3).

“Les empreses i les entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics, com ara les de transport, de subministraments, de comunicacions i d'altres, han d'emprar, almenys, el català en la retolació i en les comunicacions megafòniques.(Llei 1/1998, de política lingüística, article 31).

Al País Valencià, la legislació autonòmica només exigeix la retolació com a mínim en català en aquests espais:

“Es retolarà en valencià la senyalització de les autopistes, les carreteres, els camins, les estacions ferroviàries i d'autobusos, els ports comercials, els de refugi i els esportius, de les dependències i els serveis d'interès públic que depenen de la Generalitat Valenciana, de les entitats locals radicades a la Comunitat Valenciana i dels serveis d'interès públic que aquestes gestionen per concessió, a més de la retolació també en castellà quan pertocarà” (Decret 145/1986 de la Generalitat Valenciana, article 1).



B9. A l'hora de comprar una traducció d'un llibre o algun altre producte cultural en català sempre l'he de demanar a la botiga; mai no ho tenen a la vista. Què hi puc fer?

Tot i que cada cop hi ha més presència visual del català a les llibreries, és cert que sovint costa trobar els llibres en català en primer terme. En aquests casos, podem queixar-nos a l'establiment o optar per consumir en aquells establiments que prioritzen el llibre i altres productes culturals en la nostra llengua.

La majoria de grans establiments comercials no tenen gaire en compte el llibre i el producte cultural en català: si tenen establiments a tot l'Estat prioritzen clarament els productes en castellà. Ara bé, hi ha alternatives com la xarxa de llibreries i establiments culturals de proximitat, on, normalment, hi té més presència el llibre i el producte cultural en català. Cal prioritzar consumir en els establiments que respecten la nostra llengua.

Alternativament, podem expressar la nostra queixa a l'editorial o a l'establiment en el cas que, en les mateixes condicions, el preu de la versió catalana sigui superior a la castellana.





B10. Em puc queixar perquè el cinema o els productes audiovisuals (un DVD, per exemple) no són en català?

A Catalunya l'any 2010 es va aprovar la Llei 20/2010 del cinema que establia que les empreses distribuïdores tenien l'obligació de distribuir el 50 per cent de les còpies en versió catalana dels films doblats o subtítolats (article 18). El mateix percentatge era establert per a les còpies que tenen suport digital, com els DVD.

Aquestes obligacions s'havien implantar progressivament i al 2015 (termini ampliable fins al 2017) havien d'estar plenament vigents. El 2014, però, la Generalitat de Catalunya va modificar la llei a la baixa: entre d'altres canvis, s'elimina la quota del 50% de les projeccions de cinema en català a les sales de cinema, i el pes recau en els acords amb la indústria.

Tot i així, aquesta llei preveu l'aplicació progressiva dels objectius de tria lingüística dels espectadors l'any 2018. Per tant, si assistim a una sessió de cinema i no podem accedir a la versió en català, ens podem adreçar als organismes oficials pertinents (vegeu pàgines 44 i 45). També podem demanar un full de reclamacions als cinemes i deixar constància del nostre malestar per la vulneració dels nostres drets lingüístics.

A les Illes Balears i al País Valencià no existeix cap normativa semblant. En qualsevol cas, si no podem veure el film que ens interessa en català, ens podem queixar com a mètode de pressió a les exhibidores, productores, distribuïdores i administracions. En aquests casos, podem expressar el nostre malestar als dependents dels cinemes i demanar explicacions educadament per la manca de consideració amb els drets lingüístics dels consumidors i la llengua pròpia del territori. I això ho farem sense alterar-nos ni esperar cap solució immediata per part del nostre interlocutor. És molt important fer aquestes queixes perquè les empreses del sector prenguin consciència del problema.



B11. M'agradaria exigir la carta d'un restaurant, els serveis d'una empresa, la retolació, etc. en català, però, francament, em sento incòmode i no vull crear cap conflicte o mala maror. Què hi puc fer?

Encara que és preferible expressar directament la nostra queixa o si més no la preocupació a l'empresa afectada, podem optar per altres alternatives que poden ésser també prou eficients.

Així mateix, podem fer una reclamació oficial pel nostre compte amb el suport d'una entitat que treballi per la llengua, com ara la Plataforma per la Llengua, o acudir directament a l'Agència Catalana del Consum, al Síndic de Greuges, o bé a l'Oficina de Garanties Lingüístiques. Una altra alternativa és cercar l'adreça, el telèfon, el correu electrònic o el perfil de l'empresa a les xarxes socials i formular la queixa posteriorment.

Exigir que es respectin els nostres drets lingüístics no ens hauria d'incomodar. Si ens passa això, és perquè la forta repressió que s'ha exercit sobre tots els aspectes relacionats amb la nostra llengua i identitat ha arribat a afectar la nostra autoestima fins al punt que, tot i ser víctimes d'aquesta situació, sentim que estem generant un conflicte quan reclamem els nostres drets legítims.

Nosaltres en cap moment creem un conflicte. En tot cas, el que crea i n'és l'únic responsable és aquell que no respecta allò que hauria de ser normal. En aquest sentit, molts ciutadans encara tenen una actitud heretada de la pressió i la por generada pels règims dictatorials, que es transmet per imitació i inèrcia.

Tot i que nosaltres siguem conscients d'aquesta herència de repressió, ens podem trobar en situacions en què les persones que ens acompanyen, en lloc de fer-nos costat en la nostra reclamació, es posicionen en contra nostra. Això, efectivament, ens pot fer sentir molt incòmodes. En qualsevol cas, cal mantenir la calma i la serenitat i valorar si val la pena optar per fer una reclamació en un altre moment, per alguna de les vies que hem esmentat més amunt.





Què faig si... em manquen arguments per explicar la situació del català?

C1. On es parla el català i quin reconeixement oficial té?

Es parla en un territori de vora 70.000 km² repartit en quatre estats: Espanya, França, Andorra i Itàlia. Es parla, doncs, a Catalunya (sota administració de la Generalitat), en la major part dels municipis del País Valencià, a les Illes Balears, a la Franja (Aragó), al Carxe (Múrcia), a Andorra, a la Catalunya Nord (França) i a l'Alguer (Sardenya, Itàlia).

En l'àmbit legal, és l'única llengua oficial a Andorra. A la Catalunya sota administració de la Generalitat comparteix amb l'occità (aranès), oficialitat amb el castellà (per bé que el català i l'occità tenen també consideració de llengua pròpia). Al País Valencià i les Illes Balears també comparteix oficialitat amb el castellà.



A la resta de territoris, el català té una feble condició legal o, directament, cap tipus de reconeixement oficial. A la Catalunya Nord té reconeixement legal en algunes institucions locals i departamentals (Ajuntament de Perpinyà i Consell General dels Pirineus Orientals) i a l'Alguer és reconeguda com a llengua regional. Al Carxe (Múrcia) no té cap tipus de protecció legal.

A la Franja de Ponent era una llengua reconeguda com a pròpia i històrica de l'Aragó, fins a la promulgació de la Llei 3/2013 d'ús, protecció i promoció de les llengües i modalitats lingüístiques d'Aragó. Aquesta llei no només deixa en paper mullat els modestos avenços en la normalització lingüística del català a l'Aragó, sinó que també nega la unitat de la llengua i la rebateja com a LAPAO (*Llengua aragonesa pròpia de l'àrea oriental*).



C2. El català és una llengua minoritària?

No. Si apleguéssim totes les llengües que es parlen a Europa el català se situaria en el grup de les més parlades. Té un nombre superior o similar de parlants al de llengües europees com el grec, l'hongarès, el txec, el suec, l'eslovac, l'estonià, el búlgar, el noruec o l'islandès.

Una altra cosa és que històricament la llengua catalana ha estat minoritzada dins el context estatal espanyol i francès. El concepte de llengua minoritzada és aplicable a qualsevol codi lingüístic que no gaudeix d'un ple reconeixement legal i/o ús social, ni és d'obligat coneixement en el seu territori històric, per raó de la imposició d'una llengua originàriament forana.



C3. Quina importància té el català dins el context mundial? Amb quines llengües es pot comparar?

De les aproximadament 6.000 llengües que es parlen al món, el català se situa entre les 100 llengües més parlades, entre la posició 70 i 90 segons les diverses fonts. A més, és la catorzena llengua de la Unió Europea en nombre de parlants i la novena segons la població resident en el seu domini lingüístic. Té més parlants que l'eslovac, el danès, el finès, l'eslovè, el lituà o el letó i un volum similar al suec, el búlgar o el txec, tots ells idiomes oficials de la Unió Europea.

El català, per demografia, estatus jurídic, presència en els mitjans de comunicació, situació sociolingüística, vitalitat literària i equipament lingüístic, no es pot comparar amb cap de les llengües anomenades minoritàries. La situació del català cal comparar-la amb les llengües esmentades en el paràgraf anterior, que tenen un ple reconeixement dins el país i en els estaments europeus i internacionals.

En aquest sentit, el català, amb relació a les llengües comparables, és l'única excepció pel que fa a la manca de reconeixement legal en un país democràtic desenvolupat. A més, en relació a les 24 llengües oficials de la Unió Europea, el català ha estat en alguns aspectes pionera: va ser de les primeres llengües vernacles utilitzada per a fer ciència i filosofia, a tenir un sistema estandarditzat des de l'edat mitjana, a confeccionar diccionaris i manuals (bilingües, de cuina, eròtics), etc. Per altra banda, és un idioma plenament codificat i normativitzat amb un consens acadèmic total i al contrari que en d'altres llengües, no hi ha grans diferències dialectals.

El català compta amb textos escrits i literaris des del segle XII i, actualment, hi ha més de 2.000 autors literaris que hi escriuen i cada any se'n publiquen més de 12.000 títols. També és la vint-i-dosena llengua més traduïda del món i ocupa la vint-i-sisena posició en volum de traduccions d'altres llengües. Els seus recursos lingüístics i estudis sobre gramàtica, lexicografia, dialectologia, terminologia, història de la llengua i onomàstica són comparables, i en alguns casos superiors, als de les grans llengües romàniques.

En l'àmbit de les noves tecnologies i Internet també és una llengua molt activa: 6 dels 10 webs més visitats del món tenen versió en català; la Viquipèdia en català és entre les vint primeres en nombre d'articles; 6 de les 7 xarxes socials més utilitzades a l'Estat ja disposen de versió en català; és la dinovena llengua més utilitzada a Twitter i els principals sistemes operatius l'incorporen per defecte. A més, els

principals fabricants mundials de telèfons mòbils intel·ligents, com ara Apple, Samsung, Sony, HTC, LG o Nokia, permeten configurar els seus dispositius en la nostra llengua.

Paga la pena utilitzar aquestes dades objectives en situacions en què l'interlocutor està disposat a tenir una conversa o una discussió oberta i respectuosa; tanmateix, amb qui només pretén fer un atac o mostrar el seu menyspreu envers nosaltres i la nostra llengua, convé estalviar-se l'esforç.

C4. El valencià i el català són la mateixa llengua?

Evidentment que sí. En l'àmbit popular, valencià, mallorquí, eivissenc, tortosí, alguerès, fragatí, rossellonès, etc. són denominacions usades tradicionalment en els diversos territoris; un fet afavorit per les dificultats històriques que ha tingut la llengua catalana per a construir un espai de comunicació normal, però sense que aquesta multiplicitat de denominacions no hagi significat mai la negació d'una llengua comuna.

La comunitat científica internacional en ple, incloent, evidentment, l'Institut d'Estudis Catalans i l'Acadèmia Valenciana de la Llengua, reconeixen sense cap reserva la unitat de la llengua. La definició del valencià al Diccionari Normatiu Valencià, elaborat per l'Acadèmia Valenciana de la Llengua, estableix clarament la unitat lingüística: *"llengua romànica parlada a la Comunitat Valenciana, així com a Catalunya, les Illes Balears, el departament francès dels Pirineus Orientals, el Principat d'Andorra, la franja oriental d'Aragó i la ciutat sarda de l'Alguer, llocs on rep el nom de català"*

En l'àmbit jurídic, català i valencià són dues denominacions legals per a designar una mateixa llengua, utilitzades en els estatuts d'autonomia, tal com han proclamat un nombre elevat de sentències dels tribunals espanyols.

La diversitat de noms per designar una llengua no és un fet estrany i també es produeix en altres llengües: castellà i espanyol; flamenc, holandès i neerlandès; romanès i moldau; serbi, croat i serbocroat, etc.





C5. Quanta gent parla, entén i escriu en català?

Les darreres estimacions sobre el nombre total de parlants del català estableixen que ha superat els 10 milions de parlants en els darrers anys. Proporcionalment, declara saber parlar català el 72,5% de la població d'arreu del domini lingüístic.

En el conjunt del domini lingüístic de la llengua catalana hi viuen gairebé 14 milions de persones i més de 12 milions l'entenen (més del 90% de la població). Pel que fa a la competència escrita, més de 7 milions de persones declaren saber-la escriure. Més informació a l'apartat **D1**.

C6. El català està o ha estat discriminat?

El català ha estat una llengua fortament discriminada i avui en dia encara pateix una situació anòmala respecte a les llengües d'una demografia similar. Tant l'Estat francès com l'espanyol han dut a terme polítiques de repressió i extermini vers la llengua catalana, actuant fins i tot amb mètodes dràstics de maltractaments físics i psíquics sobre les persones.

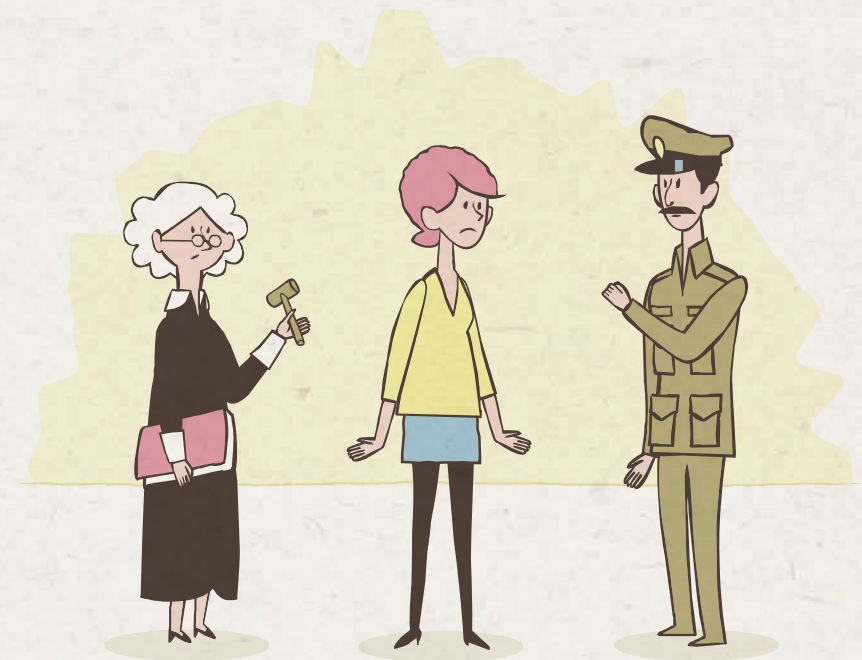
La persecució i repressió del català ha estat una constant en els darrers segles, però es va veure agreujada particularment durant diferents períodes del segle XX, sobretot durant l'època franquista, on el català va ser totalment prohibit, amb la consegüent disminució de l'ús social de la llengua en l'àmbit públic i privat. Encara, a dia d'avui, la legislació i les polítiques estatals discriminen i menyspreen els drets lingüístics dels catalanoparlants. La mateixa Constitució espanyola només reconeix com a llengua oficial de l'Estat el castellà i ni esmenta el nom de la resta de llengües. A més, estableix el deure de tots els ciutadans de conèixer el castellà, però no les altres llengües en els seus respectius territoris històrics. Actualment, als territoris de parla catalana sota sobirania espanyola, hi ha més de 500 disposicions que imposen l'ús exclusiu del castellà i discriminen la llengua pròpia, el català.

La situació de discriminació que pateixen els catalanoparlants també és ben present a l'Estat francès, on fins fa poc ni tan sols es reconeixia l'existència d'altres llengües diferents a la francesa a la Constitució. Actualment, l'Estat francès acaba d'aprovar una ratificació parcial de la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries, però ja ha assenyalat que aquesta ratificació no obligarà a les administracions a prendre mesures per garantir els drets dels parlants d'aquestes llengües, atès que l'Estat no està obligat a utilitzar les "llengües regionals" en les relacions amb la ciutadania.

L'Estat francès, mitjançant l'ús del poder mediàtic i governamental, especialment durant el segle XX, ha fomentat la baixa autoestima de les persones catalanoparlants i ha aconseguit, sovint, que els mateixos parlants deixessin de fer servir la seva llengua, entenen-la com a sinònim de manca de modernitat o senyal de mala educació, afavorint, així, la llengua imposada. El procés de substitució lingüística, que es pretén normal i espontani, amaga unes polítiques reals de discriminació, de desprestigi i de generació d'autoodi.

Alguns han arribat als extrems de tergiversar la història i justificar la discriminació del català, tot amagant la imposició d'altres llengües dominants i afirmant que el castellà i el francès s'han expandit pels territoris de parla catalana purament per processos espontanis, o bé manifestant que aquests llengües ja es parlaven aquí des de fa molts segles.

Evidentment, això és fals; les llengües no s'imposen "espontàniament" en cap territori ni desapareixen per cap mena de "lliure elecció" dels seus parlants. Quan això passa, quan una llengua s'imposa en un territori que en tenia una altra, sempre hi ha raons polítiques, econòmiques i, sovint, militars, al darrere.



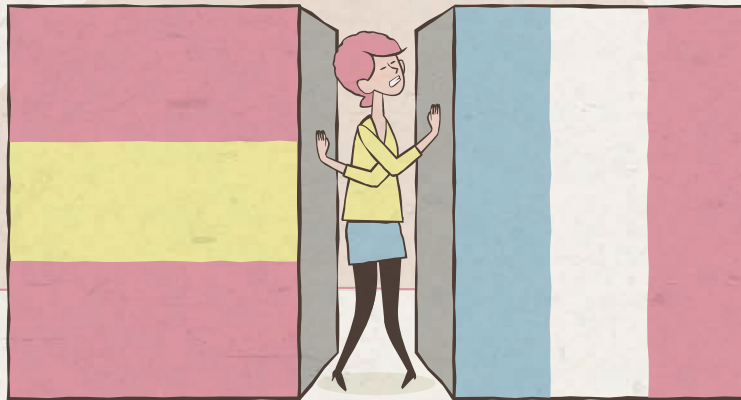


C7. El castellà i el francès han estat imposats a Catalunya?

Sí. Ho han estat i, sovint, amb mètodes especialment violents, incloent-hi el maltractament psíquic i físic de les persones, mètodes que han estat particularment incisius a les escoles, amb els infants i les seves famílies.

Aquesta imposició planificada ha estat especialment evident en certs períodes, sobretot en una part important del segle XX, en ambdós estats. Encara avui, els principals òrgans d'aquests estats, emparats per una legislació i un poder polític sempre favorables a la castellanització i francesització, encara continuen col·locant el castellà i el francès en situació de clara hegemonia sobre el català.

En els darrers anys, a l'Estat espanyol, el govern central i altres institucions han iniciat una ofensiva sense precedents des de la recuperació de la democràcia contra la llengua catalana a l'escola, les empreses i els comerços, l'Administració, la toponímia o la unitat de la llengua, per posar alguns exemples. Vegeu més informació en el punt **C6**.



C8. Què fan i com funcionen les altres llengües comparables al català pel que fa al nombre de parlants o la situació política dins d'un Estat plurilingüe?

Aquestes llengües tenen, en tots els països democràtics sense excepció, un reconeixement plenament oficial en l'Estat on es troben, de manera que tant internament com en la projecció del país la llengua està plenament reconeguda i tractada amb igualtat respecte de les altres de l'Estat.

A més, dins la Unió Europea, totes les llengües comparables al català són llengües oficials de les institucions europees. El català, doncs, és l'única excepció. La resta de llengües comparables al català són plenament reconegudes en tots els usos de la vida quotidiana dels seus parlants: publicitat, etiquetatge de productes, mitjans de comunicació, justícia, disponibilitat lingüística...

Tret del nostre cas, en la resta de països de la Unió Europea amb més d'una llengua pròpia amb una quantitat tan significativa de parlants, s'aplica el plurilingüisme d'estat i el monolingüisme territorial segons la llengua pròpia (Bèlgica, Finlàndia, Dinamarca, etc.). Només fora dels contextos dels països democràtics trobem llengües comparables a la nostra que estan en la mateixa situació.





Què faig si... vull millorar la situació del català però m'amoïnen algunes situacions?

D1. Tant si sóc a Catalunya, com a les Illes, al País Valencià, a l'Alguer, a la Catalunya del Nord, a Andorra o a la Franja, em puc adreçar a tothom en català?

Evidentment, sí que ens hi podem adreçar. No només ens hi podem adreçar en català sinó que fer-ho és una mostra de respecte vers la gent d'aquests territoris. Arreu dels territoris hi ha moltes persones que volen conservar la seva identitat pel que fa a la cultura i la llengua pròpia del territori i que valoren positivament que se'ls adrecin en llengua catalana.

Certament, si no ens entenen, podem recórrer a les propostes fetes a l'apartat A, sense oblidar que més enllà de Catalunya, Andorra i les Illes Balears, la protecció de la nostra llengua és menor.

A certs territoris ens pot sobtar el nivell de coneixement del català, perquè no es veu reflectit en el paisatge escrit d'aquell lloc. Així, per exemple, a la Franja el català té una presència escrita residual, però, al mateix temps, és un dels territoris on més es parla aquesta llengua. Al País Valencià la forma més emprada per a designar la llengua comuna és "valencià" i sovint és preferible emprar aquest mot col·loquialment com a sinònim de "català".

A l'Alguer, el català és força comprès (sobretot al nucli històric), tot i que no sempre es parli. A més, la predisposició i receptivitat per a sentir català és molt alta en aquesta ciutat de l'illa de Sardenya.

Finalment, a la Catalunya del Nord ens podem trobar que hi ha bona part de la població que no té una fluïdesa suficient per parlar en català o tenen vergonya de parlar-lo. Tot i que sovint sí que tenen un coneixement suficient per entendre una conversa, cal, això sí, parlar a poc a poc i evitar els castellanismes. En general, el català a la Catalunya Nord té una bona receptivitat; ens podem trobar situacions en què no ens entenguin, però

diffícilment trobarem actituds hostils a la llengua que compartim. Algunes vegades, però, ens pot passar que parlant-los en català ens contestin en castellà. En aquests casos, recomanem no recórrer a aquesta llengua i continuar parlant en català, i si no ens podem fer entendre recórrer a altres llengües. És molt important deixar clar que el català és la llengua que compartim i que és la llengua útil per comunicar-nos amb els altres ciutadans de les terres de parla catalana.



Percentatge de coneixement del català als territoris de parla catalana

Territori	L'entén	El sap parlar
Catalunya ⁽¹⁾	94,3%	80,4%
Illes Balears ⁽²⁾	96,8%	80,5%
País Valencià ⁽³⁾	88,8%	56,1%
Catalunya Nord ⁽⁴⁾	65,3%	37,1%
Andorra ⁽⁵⁾	8,9 punts	8,1 punts
La Franja ⁽⁶⁾	94,1%	80,2%
L'Alguer ⁽⁷⁾	90,1%	61,3%

Font:

(1) Enquesta d'usos lingüístics a Catalunya, 2013.

(2) Enquesta d'usos lingüístics de les Illes Balears 2014.

(3) Coneixement i ús del valencià, dades comparades del cens 2011. Són dades de les zones de domini lingüístic català del País Valencià.

(4) Enquesta d'usos lingüístics a la Catalunya Nord, 2004.

(5) Coneixements i usos lingüístics de la població d'Andorra. Situació actual i evolució (1995-2014). La valoració de l'estudi no és en percentatges. La xifra surt de la mitjana en consideració de coneixement de la llengua de cada enquestat (0= gens i 10= perfectament). Les darreres dades expressades en percentatge (Enquesta d'usos lingüístics a Andorra, 2004) indicaren que un 96,0% de la població resident a Andorra entenia el català i un 78,9% el sabia parlar.

(6) Enquesta d'usos lingüístics de la població (EULP), 2014.

(7) Enquesta d'usos lingüístics a l'Alguer, 2004.



D2. Què puc fer jo per millorar l'ús de la llengua?

Podem fer i realitzar nombroses accions en diferents àmbits, que, a banda de contribuir a millorar la situació de la nostra llengua, ens poden fer sentir més bé amb nosaltres mateixos i millorar la nostra autoestima lingüística:

- En primer lloc, i el més important, parlar i escriure en català en totes les oportunitats possibles; com a mínim, fins que no ens demanin explícitament i amb educació d'emprar una altra llengua. Només que tots els catalanoparlants mantinguéssim la nostra llengua, al carrer i a tot arreu se sentiria molt més parlar en català.
- Consumir productes i serveis que incorporin la llengua catalana (productes etiquetats en català, establiments retolats i amb atenció oral i escrita en la nostra llengua, productes tecnològics -tauletes, telèfons mòbils intel·ligents, llibres electrònics, ordinadors, etc., llibres, cinema, jocs i joguines, programes informàtics, navegadors a Internet...) i, sempre que sigui possible, deixar clar que és per aquest motiu que hem escollit l'establiment o el producte.
- Exigir l'acompliment dels nostres drets lingüístics i requerir el català en els serveis que rebem de les empreses. Si no ho aconsegueixem, fer queixes i, si cal, fins i tot reclamacions oficials quan ens sentim discriminats.
- Utilitzar sempre la llengua catalana en les relacions orals i escrites amb l'Administració pública, inclosa l'Administració central de l'Estat radicada als territoris de parla catalana. Convé adreçar-se en català a funcionaris, agents de policia, jutges



i fiscals i no renunciar als nostres drets lingüístics reconeguts en la legislació legal. Si l'Administració incompleix les seves obligacions, podem fer una queixa al Síndic de Greuges i, si hem patit alguna tipus de vexació física i psíquica, posar una denúncia als jutjats corresponents i/o demanar assessorament a alguna entitat que defensi els drets lingüístics i la llengua catalana.

- Si dirigim una empresa o institució o hi tenim capacitat de decisió, procurar que tot es faci, com a mínim, en català. Molts de nosaltres ocupem, en un o altre aspecte de la nostra vida, càrrecs de responsabilitat, que poden servir com a model i exemple a altres ciutadans (àmbit polític, empresaris, mestres, professors, periodistes, comunicadors, pares...). Cal, doncs, que el nostre model de comunicació sigui d'alta fidelitat lingüística. Un model segur i que es mostra normal, còmode i sense complexos és el que s'encomana i es tendeix a imitar.





D3. Sovint m'argumenten que a casa nostra es parlen dues llengües, i que les dues són pròpies dels ciutadans. Això és cert?

No, a casa nostra no és que hi hagi dues llengües, n'hi ha moltes més: com a mínim 270 llengües i totes són pròpies dels ciutadans.

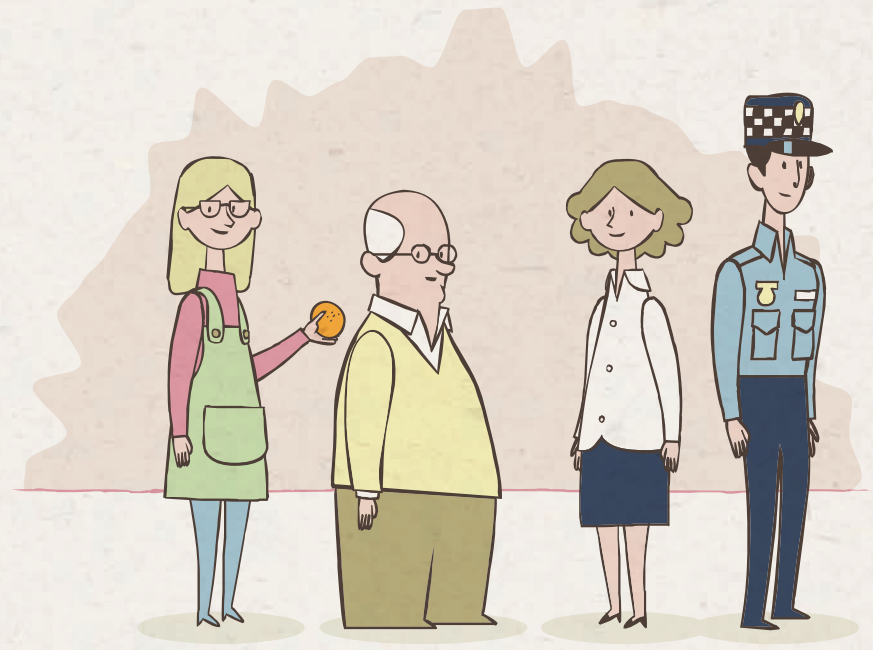
Així, hi ha comunitats importants de parlants d'urdú, xinès, àrab, amazic, quítxua, wòlof, anglès, italià, francès, català i castellà....i les dues darreres són les que tenen més parlants. Però l'única llengua pròpia del territori i del país és la llengua catalana, perquè és l'única llengua que s'hi ha format i s'hi ha parlat històricament. Exceptuant, això sí, la Vall d'Aran i la Fenolleda, on l'occità és la llengua pròpia i les comarques interiors del País Valencià, on la llengua històrica és el castellà. En la Declaració universal dels drets lingüístics, iniciativa impulsada pel PEN Club Internacional i amb el suport de la UNESCO, s'estableix que *"la denominació de llengua pròpia d'un territori fa referència a l'idioma de la comunitat històricament establerta en aquest espai"*. De tota manera, en el context dels països del nostre voltant, el concepte de llengua pròpia normalment s'expressa com a llengua nacional.



Ni el castellà, ni l'alemany ni el francès ni totes les altres llengües esmentades són llengües pròpies del nostre país, encara que hi hagi molta gent que les parli. El castellà i el francès són llengües oficials als Països Catalans perquè així ho imposen la Constitució espanyola i francesa, però no són llengües pròpies del territori.

A Catalunya, de totes aquestes llengües, tres són oficials: l'occità (pròpia de la Vall d'Aran), el català i el castellà. El català i l'occità són oficials en tant que són llengües pròpies. En canvi, el castellà, tot i no ser la llengua pròpia de les Illes Balears ni de Catalunya ni de la major part del País Valencià —com tampoc no ho són el xinès, l'àrab o el gallec, per exemple—, té un rang especial de llengua oficial per ser llengua oficial de l'Estat espanyol.

Aquesta oficialitat del castellà arreu de l'Estat i de manera exclusiva als òrgans centrals de l'Estat és imposada per la Constitució espanyola i representa un tractament no igualitari de les llengües, herència del règim dictatorial anterior. La desigualtat en el tractament de les diferents comunitats lingüístiques que estableix la Constitució espanyola no és justificable des del punt de vista democràtic. I més, quan la dita Constitució reconeix que el castellà és una llengua espanyola igual que ho són les altres.





D4. Veig amb preocupació que cada vegada se sent menys català al carrer. Veig que l'ús del català va disminuint.

No és fàcil disposar de dades fiables sobre el nivell real d'ús del català i, sovint, les percepcions subjectives són enganyoses o esbiaixades. No obstant això, és cert que durant els primers anys del segle XXI els territoris de parla catalana han acollit un importantíssim contingent immigratori, que ha fet disminuir lleugerament l'ús del català.

Tot i així, cal dir que en alguns aspectes (publicitat, catàlegs, etiquetatge, documents diversos) el català ha experimentat una millora substancial i que en els últims anys també s'han incorporat a la comunitat lingüística catalana centenars de milers de nous nadius, enriquint-la i eixamplant-la.

L'aplicació generalitzada de la submissió lingüística de la majoria de catalanoparlants contribueix molt a invisibilitzar la presència de la nostra llengua als carrers de pobles i ciutats. L'estat de salut del català no és ni de lluny òptim, en gran part pel procés de minorització que ha patit durant segles.

L'evolució o desaparició de les llengües no és, més enllà del que poden pretendre alguns, un procés natural. Al contrari, és purament fruit d'un procés social i històric. Si no som nosaltres els qui fem història, l'escriuran aquells que sí que estan disposats a esmerçar molts d'esforços per a fer desaparèixer la nostra llengua. I el seu millor aliat és, precisament, el nostre victimisme i l'esgotament en la perseverança en la normalització de la llengua catalana.

La nostra actitud particular de cada dia, el grau d'optimisme per a encoratjar els altres i la nostra fidelitat lingüística en l'ús del català en totes les ocasions possibles són ja passes molt importants per aturar el procés de substitució lingüística. Recorda que si t'adreces a la gent en català, amb educació i també amb desimboltura, sense cap hostilitat, però també sense vergonya ni incomoditat, generalment obtindràs una resposta correcta, amb independència de quina sigui la llengua inicial del teu interlocutor. La nostra primera actitud és un dels elements més importants que determinen quina serà la resposta de la persona a qui t'adreces. Si entres a comprar a una botiga, fas un tràmit en una administració pública o t'adreces a algú pel carrer, fes-ho amb decisió, amb veu clara i en català!

Hem de tenir present que la majoria de persones amb qui ens relacionem cada dia (amics, companys, veïns, col·legues) estan capacitades per a entendre correctament el català. Si encara parles amb ells en castellà, pots provar de fer l'esforç i parlar-los també en català. Segurament et sorprendràs en molts casos i et trobaràs amb persones que dominen el català o que mostren una actitud favorable a aprendre'l. Al principi, pot ser que et resulti

una mica estrany, però en poc temps t'hi trobaràs còmode i veuràs que és una situació perfectament assumible. I, més sovint del que et penses, els interlocutors reaccionaran de manera positiva.

Població de 15 anys i més segons la llengua habitual d'ús a Catalunya, 2003, 2008 i 2013

Llengua/Any	2003	2008	2013
Català	46%	35,6%	36,3%
Castellà	47,2%	45,9%	50,7%
Català i castellà	4,7%	11,9%	6,8%
Altres	2,1%	6,6%	6,2%

Font: Idescat. Estadística d'usos lingüístics, 2003, 2008 i 2013. Generalitat de Catalunya.





D5. Em sento incòmode en moltes situacions i sembla que m'hagi de justificar perquè parlo en català

No hem de caure en el parany de justificar-nos per parlar en català. Encara que l'entorn no sempre acompanyi, ens hem de prendre el fet de parlar en català amb la màxima naturalitat: si ens justifiquem, estem legitimant el dret de l'altre a qüestionar la nostra conducta.

Per tant, la millor opció és no entrar en discursos o argumentacions. Quan algú ens diu coses com ara "Però tu sempre parles en català?" podem, senzillament, mostrar sorpresa per la pregunta o no respondre directament. Aquest tipus de preguntes suposen una discriminació als catalanoparlants i porten implícit que parlar la nostra llengua no és normal: tenim els mateixos drets lingüístics que la resta de les comunitats lingüístiques independentment del seu nombre de parlants, i això no cal que ho justifiquem davant ningú. Aquesta pregunta estranyament es fa a parlants de de comunitats lingüístiques com la castellana, l'anglesa o la francesa.

Hem de conscienciar-nos que nosaltres no creem cap conflicte per parlar la nostra llengua al nostre país. En tot cas, és la persona que no admet aquesta realitat la que pot generar el conflicte.

De fet, és una qüestió d'assertivitat i ens convé recordar que tota persona té el dret de no ser discriminada per raons de llengua; en aquest sentit, la Declaració universal dels drets humans, en l'article 2, especifica que *"tothom té tots els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altre mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició. A més, no es farà cap distinció basada en l'estatut polític, jurídic o internacional del país o del territori al qual pertanyi una persona, tant si és independent com si està sota administració fiduciària, si no és autònom, o està sota qualsevol altra limitació de sobirania"*.

I la Declaració universal de drets lingüístics proclama, en el seu article 5, que *"totes les llengües són l'expressió d'una identitat col·lectiva i d'una manera distinta de percebre i de descriure la realitat, per tant han de poder gaudir de les condicions necessàries per al seu desenvolupament en totes les funcions. Cada llengua és una realitat constituïda col·lectivament i és en el si d'una comunitat que esdevé disponible per a l'ús individual, com a instrument de cohesió, identificació, comunitat i expressivitat creadora."*

Tota persona té el dret de no donar explicacions pel fet de comportar-se com considera que ha de fer-ho (sempre que no estigui agredint ningú, és clar). Tenim drets i els podem d'exercir amb total naturalitat!





On adreçar-nos per a fer una reclamació oficial i informar-nos sobre què podem denunciar

Principat de Catalunya

Institucions públiques

En l'àmbit del Principat de Catalunya sota administració de la Generalitat de Catalunya, les reclamacions oficials per vulneració dels drets lingüístics es poden fer a través de dues vies:

- Vulneracions dels drets lingüístics dels consumidors (totes les queixes relacionades amb l'àmbit econòmic i empresarial): reclamacions oficials a l'Agència Catalana del Consum, organisme dependent del Departament d'Empresa i Ocupació.
- Vulneracions dels drets lingüístics dels ciutadans (totes les queixes relacionades amb l'àmbit de l'Administració pública i generals): reclamacions oficials a l'Oficina de Garanties Lingüístiques, que depèn de la Direcció General de Política Lingüística, o al Síndic de Greuges de Catalunya (només incompliments de les administracions públiques).

Agència Catalana del Consum

Carrer Pamplona, 113
08018 Barcelona
Tel. 93 551 66 66
www.consum.cat
www.consum.cat/consumidors_i_consumidores/tajudem/reclamadenuncia/index.html

Oficina de Garanties Lingüístiques (Direcció General de Política Lingüística)

Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8
08001 Barcelona
Tel. 93 567 10 00
www.gencat.cat/llengua/bustia

Serveis Territorials a Lleida

Rambla d'Aragó, 8
25002 Lleida
Tel. 973 03 04 99

Serveis Territorials a Girona

Casa Solterra
Carrer dels Ciutadans, 18, 3r
17004 Girona
Tel. 972 22 54 55

Síndic de Greuges de Catalunya

Passeig de Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel. 93 301 80 75
www.sindic.cat

Serveis Territorials a Tarragona

Carrer Major, 14
43003 Tarragona
Tel. 977 25 15 00

Serveis Territorials a Tortosa

Carrer del Dr. Ferran, 4
43500 Tortosa
Tel. 977 44 80 70

Consorti per la Normalització Lingüística

Carrer de Mallorca, 272, 8è
08007 Barcelona
Tel. 93 272 31 00
www.cpnl.cat

Organitzacions no governamentals

Plataforma per la Llengua

Via Laietana, 48 A, principal 2a
08003 Barcelona
Tel. 93 321 18 03
www.plataforma-llengua.cat

Òmnium Cultural

Carrer Diputació, 276, planta baixa
08009 Barcelona
Tel. 93 319 80 50
www.omnium.cat



Illes Balears

En l'àmbit de les Illes Balears les vulneracions dels drets lingüístics, tant en l'àmbit de les administracions públiques com en el socioeconòmic, es poden posar en coneixement de les institucions o organitzacions no governamentals següents:

Institucions públiques

**Direcció General de Política Lingüística.
Conselleria de Participació,
Transparència i Cultura**
C/ de l'Uruguai, s/n Palma Arena
07010 Palma (Mallorca)
Tel. 971 17 89 99

**Servei de Normalització Lingüística del
Consell d'Eivissa**
Av. d'Espanya, 49, 2a planta,
07800 Eivissa
Tel. 971 19 54 55 / 971 19 54 56
sal.cultura@conselldeivissa.es

**Servei d'Assessorament Lingüístic
Departament de Cultura, Patrimoni i
Educació del Consell Insular de Menorca**

Pl. de la Catedral, 5, 07760, Ciutadella
Pl. de la Biosfera, 5, 07703, Maó
Tel. 971 356 050

**Servei d'Assessorament Lingüístic del
Consell Insular de Formentera**
Av. de Porto-salè s/n (Àrea de Cultura)
07871 Es Pujols (Formentera)
Tel. 971 321 275, ext. 25
sal@consellinsulardeformentera.cat

Organitzacions no governamentals

Obra Cultural Balear (OCB)
Carrer de Jaume Ferran, 60
07004 Palma
Tel. 971 72 32 99
www.ocb.cat

Oficina dels Drets Lingüístics d'OCB
Carrer de Jaume Ferran, 60
07004 Palma
Tel. 971 72 32 99
www.drets.cat

País Valencià

En l'àmbit del País Valencià les discriminacions lingüístiques a l'Administració pública es poden denunciar a les institucions següents o posar en coneixement de les organitzacions no governamentals esmentades a continuació. Els drets lingüístics dels consumidors no estan protegits per la legislació valenciana:

Institucions públiques

Oficina del Síndic de Greuges
C. Pasqual Blasco, 1
03001 Alacant
Tel. 900 210 970 i 965 937 500
www.elsindic.com

Organitzacions no governamentals

Acció Cultural del País Valencià
Edifici Octubre
Carrer Sant Ferran, 12
46001 València
www.acpv.cat

**Associació Cívica per la Llengua
El Tempir**
Apartat de correus 884
03200 Elx
www.eltempir.cat

Andorra

A Andorra la legislació garanteix els drets lingüístics dels catalanoparlants tant en l'àmbit públic com en el privat. Per tant, si es vulneren els nostres drets, podem adreçar-nos al Servei de Política Lingüística del Govern d'Andorra per posar una queixa o denúncia:

Institucions públiques

Servei de Política Lingüística
Ministeri d'Educació i Cultura del Govern d'Andorra
Edifici administratiu del Govern
Carrer Prat de la Creu, 62-64
www.cultura.ad/llengua

**PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA**

L'ONG del català

© Plataforma per la Llengua

5a edició. Redactat i elaborat el 2014. Publicat el novembre de 2015.

Tiratge: 2.000 exemplars

Amb el suport de:



Textos: Òscar-Adrià Ibàñez i Eloi Torrents a partir del text original de Bernat Gasull i l'adaptació de Gabriel Bibiloni.

Coordinació editorial: Francesc Reverté.

Disseny gràfic i il·lustracions: Estudi muto.

Dipòsit legal: B 26884-2015

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

Plataforma per la Llengua
Via Laietana, 48 A. Principal 2a
08009 Barcelona
Tel.: 93 321 18 03
info@plataforma-llengua.cat
www.plataforma-llengua.cat