

Regina Ferré Montemayor

EL RÈGIM JURÍDICOLINGÜÍSTIC EN L'ÀMBIT DEL CONSUM

TREBALL DE FI DE GRAU

dirigit pel Dr. Jaume Vernet i Llobet

Grau de Dret



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2014

Índex

Abreviatures.....	3
Capítol I- Introducció	4
Capítol II- Conceptes generals en relació al règim jurícolingüístic. Principis del dret lingüístic espanyol	7
1.- El pluralisme lingüístic.....	7
2.- L’oficialitat i protecció de la diversitat	8
3.- Principi d’igualtat i no discriminació per raó de llengua	15
4.- Principi de llengua pròpia	16
Capítol III- Principis i drets lingüístics en l’àmbit del consum.....	21
1.- Principis informadors del dret de consum.....	21
2.- Delimitació conceptual de la relació de consum.....	22
3.- Drets i deures del consum	23
4.- Sancions	27
Capítol IV – Règim jurícolingüístic en l’àmbit del consum	30
1.- Tipus d’empreses	30
1.1- Les empreses públiques.....	31
1.2- Les empreses de servei públic.....	33
1.3- Empreses concertades o subvencionades	34
1.4- Empreses privades.....	35
2.- Senyalització i els cartells d’informació general de caràcter fix.....	36
3.- Etiquetatge.....	38
4.- Publicitat	43
5.- Activitat professional i laboral	45
Capítol V - Els drets lingüístics a la UE.....	49
1.- Drets lingüístics com a drets fonamentals. El dret d’opció lingüística	49
2.- Límits dels drets lingüístics	50
2.1- Aplicació en l’àmbit europeu	51

2.2- Aplicació a Espanya.....	52
3.- Drets lingüístics dels consumidors.....	53
Capítol VI - Conclusions.....	56
Annexos.....	63
1.- Altres obligacions lingüístiques addicionals.....	63
2.- Bibliografia.....	65
3.- Webgrafia.....	69
4.- Jurisprudència espanyola.....	70

Abreviatures

art.	article
CA	Comunitat Autònoma
CCi	Codi Civil
CCo	Llei 22/2012 del Codi de Consum
CE	Constitució Espanyola del 1978
CELRM	Carta Europea de les Llengües Regionals o Minoritàries
EAC	Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006
FJ	Fonament Jurídic
IEC	Institut d'Estudis Catalans
LPL	Llei 1/1998, de 7 de gener, de Política Lingüística
OEPM	Oficina Espanyola de Patents i Marques
ONU	Organització de les Nacions Unides
<i>op. cit.</i>	obra citada
Pg.	pàgina
RAE	Reial Acadèmia Espanyola
STC	Sentència del Tribunal Constitucional
TC	Tribunal Constitucional
TCUE	Tractat Constitutiu de la Comunitat Europea
TJCE	Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees
UE	Unió Europea

Capítol I- Introducció

Quan se'm va plantejar el tema d'aquest treball al principi vaig pensar que seria un tema interessant de tractar ja que elements com l'etiquetatge dels productes o la retolació dels comerços, són coses del nostre dia a dia, que la majoria de la gent sap de què es tracta, veu o hi para atenció en un acte de consum. Es presentava la tasca de realitzar un estudi per a poder aprofundir en un àmbit en el qual la majoria dels ciutadans s'hi trobaven afectats o involucrats d'una manera o altra.

A mesura que anava aprofundint en el tema, em vaig adonar que es tractava d'un tema molt més confós del què semblava a priori, amb una gran complexitat normativa al darrere, una certa tradició històrica i també amb un profund debat sobre un element principal, la llengua. El propòsit d'aquest estudi és fer una mica més entenedor tot l'entrellat de normativa i doctrina sobre el règim jurídicolingüístic en l'àmbit del consum, intentant resoldre una premissa principal, quines diferències i similituds existeixen entre la regulació lingüística respecte del castellà i del català.

Per a poder portar-ho a terme, he dividit el treball en blocs que pretenen analitzar en primer lloc les característiques de la llengua, tema que serà objecte de discussió durant tot el treball, els drets que se'n deriven, la seva protecció, la seva oficialitat i la seva perspectiva juridicoconstitucional. Per descomptat, la principal protagonista és la llengua catalana, però aquests conceptes es desenvoluparan de les dues llengües oficials a Catalunya, el català i el castellà. Així doncs, trobem que per a poder desenvolupar aquest apartat la Constitució Espanyola i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya són una eina de gran utilitat, tenint en compte també, la sentència 31/2010 sobre la reforma de l'EAC.

Més endavant, trobem el cos principal del treball, endinsant-nos en l'àmbit del consum i els seus principis i drets lingüístics. És en aquest capítol és on aplicarem tota aquella informació obtinguda relativa a la llengua sobre les relacions del consum. A més, veurem tots aquelles garanties lingüístiques que són reconegudes al consumidor i també les obligacions que se'ls hi atribueixen, amb la conseqüent activitat sancionadora en cas

d'incompliment. Tenint present l'EAC i la CE, en aquest cas observarem tot allò disposat en el Codi de Consum i la Llei de Política Lingüística.

És important destacar la diferent regulació en matèria lingüística segons el tipus d'empresa del què parlem. Empreses públiques, privades, de servei públic o concertades, disposen d'una normativa altament diferenciable pel seu grau d'obligatorietat respecte dels drets lingüístics.

He considerat adequat i necessari comentar de quina manera es troba configurat el règim lingüístic respecte de tres grans àmbits: l'etiquetatge, la publicitat i l'activitat professional i laboral, amb l'objectiu de poder observar de quina manera es troben reflectits en aquest cas els drets lingüístics dels consumidors i usuaris, intentant esbrinar el perquè de cadascuna de les diferències existents en la regulació d'aquests àmbits.

Finalment, per a poder realitzar una comparació amb la regulació espanyola i catalana, trobem un anàlisi general dels drets lingüístics respecte de la Unió Europea, considerant els seus límits i la seva possible aplicació en territori espanyol i, conclouent amb un estudi sobre els drets lingüístics en l'àmbit del consum a la UE.

Això ha estat resultat d'un estudi mitjançant principalment recursos bibliogràfics que m'han aportat gran diversitat d'opinions i punts de vista a partir dels quals he pogut formar la meua pròpia idea, tenint en compte que en moltes d'aquestes opinions hi jugava un gran paper les ideologies de cada autor. D'altra banda, els recursos electrònics han estat més útils de cara a consultar legislació, sobretot aquella ja derogada, i també per a consultar notícies i revistes electròniques.

A l'últim, la jurisprudència ha estat una de les fonts d'informació fonamentals, ja que el tema objecte del treball ha estat molt discutit pels tribunals en la famosa sentència 31/2010 de l'EAC, entre d'altres, i d'aquí han sorgit moltes idees que he pogut contrastar i comparar.

El mètode que he seguit per portar a terme aquest estudi ha estat primerament realitzar una lectura detallada de tots els manuals i llibres que em servien per a establir les bases del treball. A partir d'aquí, una complementació amb jurisprudència i altres revistes i documents m'han ajudat a trobar els punts característics de cada tema, sabent allò més rellevant a destacar, ressaltant les incongruències que trobava en alguna llei, i definint així la meua visió sobre aquest àmbit sociolingüístic.

Capítol II- Conceptes generals en relació al règim jurícolingüístic.

Principis del dret lingüístic espanyol

1.- El pluralisme lingüístic

El pluralisme lingüístic es troba recollit en la Constitució Espanyola de 1978 com un dels pilars fonamentals on reposa la transformació del sistema jurídic-polític, propi d'una constitució on es reconeix la diversitat lingüística. Així, la protecció de les llengües diferents del castellà constitueix un dels principis bàsics i essencials del nostre ordenament. És en l'article 3 de la CE on trobem regulat de forma general aquest principi de pluralisme lingüístic, ja que només s'estableixen les bases sobre les quals es formarà el model lingüístic en l'ordenament jurídic. Com a punts clau d'aquest model hi ha la consideració del castellà com a llengua oficial de l'Estat, el reconeixement de les altres llengües de cada Comunitat Autònoma com a llengües igualment oficials dins de les mateixes i, a l'últim, la protecció que han de disposar les diverses llengües i modalitats lingüístiques com a patrimoni cultural comú.¹

Aquest principi de pluralisme lingüístic va estretament lligat amb el dret que es troba establert en l'article 33 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya d'opció lingüística. Així, en un marc de varietat lingüística, el ciutadà té el dret d'utilitzar aquella llengua oficial que vulgui en les seves relacions amb les institucions, organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, dret que comporta una obligació per a aquestes entitats.

Per assegurar el compliment d'aquest dret, el mateix article imposa el deure d'acreditar un nivell suficient de coneixement de les llengües oficials per part dels jutges i els magistrats, els fiscals, els notaris, els registradors de la propietat i mercantils, els encarregats del Registre Civil i el personal al servei de l'Administració de justícia.

¹ VERNET I LLOBET, Jaume; "La regulació del plurilingüisme a l'Administració espanyola (1977-1990)", *Revista llengua i dret*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de la Generalitat de Catalunya, núm. 18, Desembre 1992. Pg. 160.

2.- L'oficialitat i protecció de la diversitat

L'article 3.1 de la CE estableix que:

“El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla.”

Com a resultat de l'absència de definició del concepte d'oficialitat en la CE, el TC va establir una definició, des d'un punt de vista del dret públic, dient que «una llengua és oficial, independentment de la seva realitat i per com a fenomen social, quan és reconeguda pels poders públics com a mitjà normal de comunicació en i entre ells i en la seva relació amb els subjectes passius, amb plena validesa i efectes jurídics».

La RAE es refereix al concepte d'oficial com allò que és d'ofici, és a dir, que té autoritat i emana de l'autoritat derivada de l'Estat i no de particular o privat.

El Diccionari General de la Llengua Catalana ho defineix com allò que té la sanció de l'autoritat constituïda, que és d'ofici, no particular o privat.

Segons l'autora Elvira Riera²: “el terme llengua oficial designa una llengua usada vàlidament pels poders públics. És un concepte jurídic ampli que pot comportar diferents drets i deures segons la legislació que el desenvolupi (..) Els termes llengua pròpia i llengua nacional designen una llengua que identifica una nació i la distingeix d'altres”.

Derivat de tot això, podríem considerar que la llengua oficial és aquella que un Estat té com a pròpia, com a instrument de comunicació amb els seus ciutadans.

Amb aquestes definicions i juntament amb el que disposa l'article 3.2, “Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatuto.”, es pot considerar que es dóna un cert reconeixement d'un sistema de doble oficialitat a Catalunya.

Els efectes normatius que produeix l'atribució del significat d'oficialitat al castellà i al català es veuen reflectits en el dret d'elecció, que comporta de conèixer les dues llengües

²Recurs en línia. Disponible a :
http://www.sempre.cat/files/documentos/994_0_Articles_L_122.pdf [ref. 21 de maig de 2014]

oficials, poder utilitzar-les, ser atès en qualsevol de les dues i no ser discriminat per raó de llengua³, qüestions que posteriorment analitzarem amb més profunditat.

Fent una comparació amb allò que disposa l'EAC sobre aquest tema, veiem que en el seu article 6, declara la llengua catalana com la pròpia de Catalunya, és a dir, la llengua d'ús normal de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació de Catalunya.⁴

En el segon punt de l'article ja declara la seva oficialitat, compartida d'altra banda amb el castellà, com anteriorment hem esmentat.

Malgrat la seva difícil conceptualització, el terme «ús normal» juntament amb el terme «ús oficial» que trobem emprat en l'article 6 de l'EAC, sembla indicar la utilització natural i social d'un idioma que mereix la qualificació d'oficial.

Així, indirectament s'imposa a la Generalitat una sèrie d'obligacions consistents en prendre les mesures necessàries per tal d'assegurar el coneixement d'ambdues llengües i a crear les condicions que permetin arribar a la seva igualtat plena quan als drets i deures dels ciutadans sobre Catalunya.⁵

Com a conseqüència de la declaració de la oficialitat de la llengua catalana i castellana en l'article 6.2 EAC, se'ns presenta el terme de la cooficialitat.

Segons ha concretat el TC la cooficialitat, «no només és la coexistència sinó la convivència entre ambdues llengües» (STC 337/1994, FJ 9º). Analitzant aquesta definició es pot dir que se'n deriven dos conseqüències, el fet que existeix una activitat de foment de les dues llengües, i en segon lloc garantir la no discriminació lingüística.

³ RIDAO, Joan; *Curs de Dret Públic de Catalunya; adaptat a la nova legislació i a la sentència del Tribunal Constitucional 31/2012 de 28 de juny, sobre l'Estatut de Catalunya*. Barcelona: Columna d'Edicions, Llibre i Comunicació S.A.U., 2012. Pg. 182. Veure també: ALBERTÍ ROVIRA, Enoch, AJA FERNANDEZ, Eliseo, FONT LLOVET, Tomàs, PADRÓS CASTILLÓN, Xavier, i TORNOS MAS, Joaquim; *Manual de Dret Públic de Catalunya*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 2000. Pg. 93.

⁴ VINTRÓ CASTELLS, Joan; "El desplegament de l'Estatut del 1979 i l'Estatut del 2006"; *Dret Públic de Catalunya*. Barcelona: Atelier, 2011. Pg. 75-79.

⁵ PUIG SALELLAS, J.M; *Sobre la Llei de Normalització Lingüística a Catalunya*. Barcelona: Ed. Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, 1985. Pg. 2-11.

Troblem en la sentència del TC 87/1997 de 24 d'abril un reflex de totes les idees explicades sobre oficialitat i cooficialitat, s'ha de tenir en conte però que parlem de sentències anteriors al 2006, que es refereixen a l'Estatut del 1979, i que per tant, s'ha de tenir present que el seu article 3 tenia una redacció diferent del mateix article de l'estatut actual⁶.

« Por su parte, el art. 3 del Estatuto de Autonomía de Cataluña configura, de acuerdo con la Constitución, un régimen de doble oficialidad de las lenguas catalana y castellana en Cataluña. Este régimen supone la declaración de la oficialidad efectiva y plena del catalán, lo que significa, en primer lugar, que se le ha atribuido la condición de vehículo de comunicación válido y eficaz para cualquier actividad con trascendencia jurídica, tanto si afecta a los poderes públicos situados en el territorio de Cataluña como si lo hace a las relaciones de éstos con los ciudadanos en este territorio o a las relaciones entre los propios ciudadanos.

De la declaración contenida en el art. 3.2 EAC cabe deducir una segunda afirmación, relacionada con el sistema de doble oficialidad establecido, pues la cooficialidad comporta el derecho a la libre elección de los ciudadanos respecto a la lengua, ya que el marco normativo vigente determina el uso indistinto de las dos lenguas oficiales, con los mismos efectos jurídicos. Puede concluirse, por tanto, que ese régimen de cooficialidad supone la igualdad de efectos jurídicos de cada una de ambas lenguas, la garantía de la opción de uso de cualquiera de ellas y, por tanto, la prohibición de imponer, en cualquier ámbito, el uso exclusivo de una sola de las lenguas oficiales. »

Per tant, és evident que és en l'EAC on trobem el propi reconeixement d'oficialitat de la llengua catalana, en el sentit de llengua oficial com aquella que és d'ofici, que té

⁶1. La llengua pròpia de Catalunya és el català.

2. L'idioma català és l'oficial de Catalunya, així com també ho és el castellà, oficial a tot l'Estat espanyol.

3. La Generalitat garantirà l'ús normal i oficial d'ambdós idiomes, prendrà les mesures necessàries per tal d'assegurar llur coneixement i crearà les condicions que permetin d'arribar a llur igualtat plena quant als drets i deures dels ciutadans de Catalunya.

4. La parla aranese serà objecte d'ensenyament i d'especial respecte i protecció.

autenticitat i emana de l'autoritat derivada de l'Estat⁷. Oficialitat que comporta d'altra banda, l'atribució a la llengua catalana l'adjectiu de comuna, en tant que el terme llengua comuna remet a la designació d'una llengua compartida pels ciutadans que és també llengua dels usos públics i els permet exercir la ciutadania. Perquè una llengua sigui comuna la gran majoria de ciutadans han de ser capaços de comunicar-s'hi i les institucions públiques l'han d'utilitzar. Una llengua comuna sempre és oficial, però no necessàriament nacional.⁸

Com ja s'ha dit, es pot considerar que la declaració d'oficialitat sobre una llengua comporta el deure per als poders públics de fomentar l'ús d'aquesta en l'administració i els serveis públics i en les seves comunicacions internes i externes, com també el deure d'oferir l'ensenyament de la llengua o llengües oficials a tota la població, sense necessitat de que sigui aquesta la que obligatòriament es converteixi en llengua vehicular de l'ensenyament. D'altra banda, respecte dels ciutadans, tal declaració d'oficialitat provoca el deure de conèixer la llengua o llengües oficials, derivant així en el dret de poder usar-la tant en l'àmbit públic, davant dels poders públics, com privat.⁹

Sobre aquest deure de conèixer la llengua derivat de la implantació de l'oficialitat respecte del català el TC en la sentència 31/2010 va manifestar el següent:

«[...] la imposición estatutaria del deber de conocimiento del catalán debe resolverse partiendo de la base de que tal deber no viene impuesto por la Constitución y no es inherente a la cooficialidad[...] El art. 3.1 CE establece un deber de conocimiento del castellano como lengua oficial del Estado; deber que resulta concordante con otras disposiciones constitucionales que reconocen la existencia de un idioma

⁷ ALBERTÍ ROVIRA, Enoch; “El régimen de doble oficialidad y los derechos y deberes lingüísticos”. *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 1999. Pg. 77-105.

⁸ PÉREZ FERNÁNDEZ, José Manuel; “Principios del régimen juridicolingüístico: en especial, el estatuto de oficialidad”. *Estudios sobre el estatuto jurídico de las lenguas en España*. Barcelona: Atelier, 2006. Pg. 23-60.

⁹ JOU MIRABENT, Lluís; *L'oficialitat lingüística, un concepte jurídic*. Barcelona: Acadèmia de Jurisprudència i Legislació de Catalunya, 2009. Pg. 44-46.

común a todos los españoles cuyo conocimiento puede presumirse en cualquier caso, independientemente de factores de residencia o vecindad. No ocurre, sin embargo, lo mismo con las otras lenguas españolas cooficiales[...] El deber constitucional del castellano, antes que un deber «individualizado y exigible» es [...] el contrapunto de la facultad del poder público de utilizarla como medio de comunicación normal con los ciudadanos sin que éstos puedan exigirle la utilización de otra [...] para que los actos de «imperium» que son objeto de comunicación desplieguen de manera regular sus efectos jurídicos. En el caso de las lenguas cooficiales distintas del castellano, no existe para los poderes públicos una facultad equivalente, pues los ciudadanos [...] tienen [...] solo obligación [...] de conocer el castellano [...] no teniendo la Administración derecho alguno a dirigirse exclusivamente a los ciudadanos en lengua catalana, tampoco puede presumir en éstos su conocimiento y, por tanto, formalizar esa presunción como un deber de los ciudadanos catalanes» (FJ 22).

El que considera el TC és que la llengua que utilitzin les administracions catalanes sempre haurà de ser el català i castellà, i no només en català en tant que els ciutadans no tenim l'obligació d'entendre'l. Un fet contradictori, tal i com apunta el Sr. Jou¹⁰, ja que l'article 32 EAC, que declara que “Els actes jurídics fets en qualsevol de les dues llengües oficials tenen, pel que fa a la llengua, validesa i eficàcia plenes”, és considerat pel Constitucional com a plenament ajustat a dret i que no és objecte d'impugnació.

Es pot observar que a nivell europeu, no tots els estats actuen d'una manera homogènia pel que fa a la regulació normativa de les llengües oficials i/o nacionals, ja que hi ha estats que ni tan sols les estableixen i d'altres que sí que ho fan però atorguen sentits molt diversos a aquesta condició, com per exemple Eslovàquia, França i Polònia denominen nacional una llengua (l'eslovac, el francès i el polonès) que és l'única oficial. Irlanda i Malta distingeixen una de les llengües oficials com a nacional (el gaèlic irlandès i el maltès) i la qualifiquen de prioritària sobre l'altra (l'anglès). I Luxemburg i Suïssa estableixen llengües nacionals (el luxemburguès i el romanx) que no tenen oficialitat plena. D'altra banda, Finlàndia estableix dues llengües alhora nacionals i oficials (el finès i el suec).

¹⁰ Recurs en línia. Disponible a: <http://www.raco.cat/index.php/REAF/article/viewFile/250443/335145> [ref. 3 de juliol de 2014]

En la sentència del TC núm. 236/1991 de 12 de desembre, l'Administració catalana impugna la constitucionalitat de l'art. 23 del Real Decret 597/1988, i de l'apartat 1.1 de l'Annex I. Els preceptes indicats estableixen que: «Las inscripciones que proceda efectuar conforme a lo dispuesto en el presente Real Decreto se redactarán en lengua castellana» (art. 23); y «La solicitud y toda la documentación que a ella se refiera se redactará en lengua castellana. El solicitante dirigirá simultáneamente a todos los Estados miembros un ejemplar de su solicitud» (FJ 10).

La pretensió no s'estima en tant que «dicha publicación formal deberá en todo caso efectuarse en alguna de las nueve lenguas oficiales de las Comunidades Europeas, según las normas propias del Derecho Comunitario (..), y no en cualesquiera de las lenguas propias y oficiales de las Comunidades Autónomas, según las normas del Derecho Constitucional interno (art. 3.2 del Estatuto de Autonomía de Cataluña). Del mismo modo, el párrafo 2.º del citado apartado 1.1 del Anexo I establece la obligación directa del solicitante de una aprobación de modelo CEE de dirigir «simultáneamente a todos los Estados miembros» un ejemplar de su solicitud, no estamos, por tanto, ante un supuesto de relación de un ciudadano con una Administración autonómica, sino ante verdaderos actos de comunicación de poderes públicos entre sí que deben ser regulados por las normas del Derecho comunitario y, entre éstas, aquellas que incumben a la oficialidad de las lenguas de los Estados miembros.»

Acaba conclouent amb la consideració que el català no s'inclou en la «llengua oficial de conformitat amb la legislació de l'Estat en que es presenti la sol·licitud», art. 1.1 del Annex I de la Directiva. Tanmateix, declara que tot i l'obligatorietat del castellà, l'Administració de cada CA pot adoptar les mesures necessàries per a que el ciutadà pugui dirigir-se i fer ús d'ambdues llengües en les seves relacions.

Recuperant el debat sobre la oficialitat en l'àmbit espanyol, s'ha de fer esment de l'existència i dels diferents efectes que comporten les intervencions lingüístiques constrictives que es realitzen tant en l'àmbit públic com en el privat.

Hem de tenir present que la declaració d'oficialitat comporta una certa intervenció lingüística pública que es manifesta a través del reconeixement d'una o més llengües com a

idiomes oficials. És a dir, llengua o llengües oficials implica que les mateixes esdevenen els únics mitjans de comunicació efectius i vàlids en aquestes relacions on almenys una de les parts esta formada per una institució pública o una administració pública o on les que l'activitat desenvolupada consisteix en un servei públic o essencial i indispensable, per tant, de naturalesa pública.

Una activitat constrictiva pot tenir alguns efectes negatius com ara la submissió a l'ús d'alguna d'aquestes llengües considerades oficials, i per tant, comporta una limitació en certa mesura de la llibertat d'elecció de la llengua, però també se'n desprenen alguns efectes positius com la seguretat dels ciutadans de poder gaudir d'un vehicle de comunicació efectiu amb els poders públics.

Tot i així, aquesta existència d'un nombre limitat de llengües oficials es pot veure ampliat en alguns casos, tal i com es disposa, per exemple, en l'article 14 del Pacte Internacional de drets Civils i Públics¹¹, en el supòsit de la tutela judicial efectiva que requereix que tota persona detinguda o presa té el dret a ser assistida gratuïtament per un intèrpret quan no entengui o parli la llengua o llengües oficials del procés.

Parlant d'aquest tipus d'intervencions constrictives, fem un canvi d'enfocament i ens fixem en les intervencions de naturalesa privada. Aquestes produeixen unes conseqüències diferents a l'anterior, ens trobem amb una intervenció mínima o gairebé nul·la en tant que estem parlant de la producció d'un efecte sobre un dret que pertany a les relacions íntimes i privades de cada ciutadà, la seva llibertat d'expressió i via de comunicació amb altres persones.

En aquest sentit, la doctrina¹² mostra una opinió favorable sobre aquest tipus d'intervencions constrictives sempre que aquestes es trobin en un àmbit de relacions socioeconòmiques, o bé afectin a altres activitats privades amb rellevància pública.

¹¹ Recurs en línia. Disponible a : <http://www.amnistiacatalunya.org/edu/docs/nu-civils-i-politics.htm> [ref. 19 de juny de 2014]

¹² MILIAN I MASSANA, Antoni; Público y privado en la normalización lingüística; cuatro estudios sobre derechos lingüísticos. Barcelona: Atelier, 2000. Pg. 116-120.

L'activitat restrictiva d'obligacions lingüístiques té relació directa amb el vincle dels subjectes privats amb l'Administració, de manera que, a menys vincle, menors són les exigències lingüístiques.

Ja endinsant-nos en l'àmbit socioeconòmic, en línies generals trobem que la majoria de la doctrina¹³ coincideix en la opinió que el discurs comercial es troba també protegit per la llibertat d'expressió, el requeriment de l'ús obligatori d'una llengua constitueix ja un límit a la llibertat d'expressió, tot i ser raonable en tant que necessari per a la protecció de la llengua i dels drets dels ciutadans a emprar-la. No seria admissible aquella imposició o obligatorietat d'una certa llengua sense cap tipus de justificació social o lingüística ni una regulació que ho emparés respecte d'un determinat àmbit que provoqués un ús exclusiu de la mateixa i una prohibició d'usar-ne d'altres de diferents, ja que aquí el dret d'elecció del ciutadà es trobaria clarament vulnerat.¹⁴

3.- Principi d'igualtat i no discriminació per raó de llengua

A Catalunya, l'article 3.2 LPL estableix que català i castellà, com a llengües oficials, poden ser emprades indistintament pels ciutadans i ciutadanes en totes les activitats públiques i privades sense discriminació. També, l'article 4.1.e LPL preveu el dret a no ésser discriminat per raó de llengua oficial que utilitza.

En aquest cas la llei actua com a garantia del compliment del principi d'oficialitat, que comporta igualtat entre les llengües, l'ús igualitari de les mateixes entre els ciutadans, sense significar la prohibició de fer distincions respecte de les llengües, ja que pel sol fet de ser llengües de diferent naturalesa es produeix una diferenciació en la seva regulació, sense que aquest factor impliqui un tracte discriminatori.

¹³ MILIAN I MASSANA, Antoni; *op. cit.*, *Público y privado...*, Pg. 123.

¹⁴ MILIAN i MASSANA, Antoni; "Algunes reflexions sobre les intervencions lingüístiques constrictives en el sector privat a propòsit del capítol V de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística", *Revista Llengua i Dret*, núm. 31, Setembre de 1999. Pg.43-52.

El concepte de no discriminació es refereix, des d'una vessant subjectiva, a les persones i no a la pròpia llengua, és a dir, el dret dels ciutadans a no ser discriminats segons la llengua que utilitzin en les seves comunicacions.¹⁵

En l'àmbit estatutari, l'article 6.2 ens remet al 32 EAC que reconeix com un dret el de no ser discriminat per raons lingüístiques, considerant tots els actes jurídics vàlidament efectuats sempre que es realitzin en català o castellà.

En l'àmbit constitucional, es troba recollit a l'article 14 CE, que tot i no parlar directament de la discriminació per raó de llengua, es podria incloure dins de la clàusula "cualquiera otra condición o circunstancia personal o social".

Per últim, en l'àmbit europeu, la prohibició de discriminació per raó de llengua constitueix el nucli originari de la protecció i promoció dels drets lingüístics i de les minores. Aquest principi ja apareix consignat en el document fundacional de la ONU (Carta de Nacions Unides, de 1945).¹⁶

4.- Principi de llengua pròpia

És l'article 3.1 EAC el que estableix que "la llengua pròpia de Catalunya és el català".

La competència sobre la llengua pròpia li és atribuïda a la Generalitat de manera exclusiva per l'article 143.1 EAC, competència que inclou la determinació del seu abast, usos i efectes jurídics de la seva oficialitat, de la mateixa manera que la normalització del català.

La " propietat " de la llengua pot tenir dos vessants. D'una banda la propietat de l'individu que disposa d'una llengua i de l'altra la propietat de la comunitat a la que pertany l'individu.

¹⁵ VERNET i LLOBET, Jaume (coord.), PONS, E, POU, A, SOLÉ, J.R, i PLA, A.M; *Dret Lingüístic*. Valls: Cossetània, 2003. Pg. 155-157.

¹⁶ PONS PARERA, Eva; "Los derechos lingüísticos en el marco internacional y comunitario europeo". *Estudios sobre el estatuto jurídico de las lenguas en España*. Barcelona: Atelier, 2006. Pg. 69.

La llengua pròpia ha de ser considerada tota aquella originària i arrelada històricament al país, es tracta doncs, d'un concepte col·lectiu amb transcendència territorial que en comporta l'ús institucional preferent.¹⁷

S'ha de destacar que la condició de "pròpia" dóna a la llengua en qüestió un aspecte qualitatiu de preferència, concretable almenys en les següents conseqüències, avalades per la doctrina del TC. Especialment en la STC 337/1994, que recull altres anteriors.

- a) Primer, l'oficialitat,
- b) Segon, la llengua pròpia és la de les institucions polítiques i administratives autonòmiques, la de la toponímia i de les activitats públiques en general.
- c) La llengua pròpia ha de tenir una presència social com a senyal d'identitat. Amb relació a l'ensenyança i l'activitat socioeconòmica de les empreses públiques i la publicitat institucional.

Si parlem del català com a llengua pròpia, necessàriament hem de fer referència al procés de normalització lingüística. La llei 7/1983 de Normalització Lingüística, tenia tres objectius bàsics:

- A) La introducció del català a l'Administració general local, així com en les altres Corporacions públiques.
- B) L'establiment d'un sistema educatiu únic que possibilitava el coneixement i ús del català.
- C) La promoció de la llengua i la cultura catalanes en els mitjans de comunicació institucionals.¹⁸

Actualment aquest procediment té el seu fonament jurídic en l'article 3.3 EAC, que es defineix com un procés i es tradueix en mesures d'impuls institucional i de foment de l'ús

¹⁷ JOU MIRABENT, Lluís; *op. cit.*, L'oficialitat lingüística..., Pg. 10-11.

¹⁸ HERRERO DE MIÑÓN, Miguel; "Bases constitucionales y estatutarias de la legislación catalana." *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 1999. Pg. 14-20.

de la llengua catalana, mesura per garantir l'ús normal de la llengua catalana, i conseqüentment una legitimació per a adoptar mesures per a assegurar el seu coneixement. S'entén com un procés temporal per corregir un desequilibri desproporcionat i per arribar a una igualtat futura.

En la sentència 31/2010 el TC també tracta el tema de la propietat de la llengua catalana i diu el següent:

«La definición del catalán como la lengua propia de Cataluña no puede suponer un desequilibrio del régimen constitucional de la cooficialidad de ambas lenguas en perjuicio del castellano. Si con la expresión lengua propia quiere significarse [...] que el catalán es lengua peculiar o privativa de Cataluña, por contraste con el castellano, lengua compartida con todas las Comunidades Autónomas, la dicción del art. 6.1 es inobjetable. Si de ello, por el contrario, pretende deducirse que únicamente el catalán es lengua de uso normal y preferente del poder público, siquiera sea sólo del poder público autonómico, se estaría contradiciendo una de las características constitucionalmente definidoras de la oficialidad lingüística, cual es, según acabamos de recordar [...] que las lenguas oficiales constituyen «medio normal de comunicación en y entre los poderes públicos en su relación con los sujetos privados con plena validez y efectos jurídicos» (FJ 23).

És interessant destacar l'observació que fa l'autor Mirambell¹⁹ dient que, “el principi d'oficialitat es predica tant del català com del castellà, mentre que el principi de propietat només es predica del català a Catalunya i no es fa respecte al castellà a Espanya; certament, mentre que el castellà és llengua oficial en tot l'Estat espanyol no s'estableix que sigui també llengua pròpia d'Espanya”.

No cabria arribar a la conclusió que existeix un tracte de preferència sobre el català a Catalunya, doncs el concepte de llengua pròpia li és atribuït exclusivament al català en aquest territori, però són dues les llengües oficials coexistents, tal i com indica l'article 3.1 EAC, i que només el català la tingui consideració de llengua pròpia no comporta un

¹⁹ MIRAMBELL ABANCÓ, Antoni; “El catalán como “lengua propia” de Cataluña.” *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 1999. Pg. 62.

“desequilibri” entre les dues llengües oficials tal i com posa de manifest el TC, considerant que el terme pròpia es vol referir a termes de territori.

A l’últim, hem de fer esment d’allò que disposa la LPL sobre la llengua pròpia, concretament en el seu article segon:

- “1. El català és la llengua pròpia de Catalunya i la singularitza com a poble.
2. El català, com a llengua pròpia, és:
 - a) La llengua de totes les institucions de Catalunya, i en especial de l'Administració de la Generalitat, de l'Administració local, de les corporacions públiques, de les empreses i els serveis públics, dels mitjans de comunicació institucionals, de l'ensenyament i de la toponímia.
 - b) La llengua preferentment emprada per l'Administració de l'Estat a Catalunya en la forma que aquesta mateixa determini, per les altres institucions i, en general, per les empreses i les entitats que ofereixen serveis al públic.
3. El que disposa l'apartat 2 implica un compromís especial de les institucions per a promocionar-ne el coneixement i fomentar-ne l'ús entre els ciutadans i ciutadanes, amb independència del caràcter oficial del català i del castellà.”

Altres cops fem referència a l'autor Mirambell per a delimitar conceptualment l'expressió recollida en l'article “la singularitza com a poble”. Aquest considera que es la frase es vol referir a que la llengua catalana és inherent a la comunitat de persones que, com a poble, tenen el català com a llengua materna i que es troba assentada en el territori del Catalunya com país.

Observem que aquest article també declara la propietat de Catalunya sobre la llengua catalana, per tant, la llengua de les seves Institucions i Administracions. Això es tradueix en el fet que aquestes hauran d'utilitzar el català en les seves actuacions, sens perjudici del dret d'elecció del ciutadà respecte a la llengua oficial que vulgui emprar en les seves comunicacions amb aquestes institucions i empreses, que posteriorment observarem els diferents nivells d'obligatorietat de les mateixes respecte de la normativa lingüística.

D'aquesta manera s'intenta garantir l'ús i el coneixement de la llengua catalana en la societat ubicada al territori de Catalunya.

Finalment, trobem el mandat dirigit a les institucions de procurar el coneixement i impulsar l'ús d'aquesta llengua. Mandat de foment similar al que trobem en l'article 50 de l'EAC respecte dels poders públics.²⁰

²⁰ MIRAMBELL ABANCÓ, Antoni; *op. cit.* "El catalán como "lengua....". Pg. 63-76.

Capítol III- Principis i drets lingüístics en l'àmbit del consum

Per introduir aquest capítol, s'ha de fer esment de l'article 123 EAC que dona competència exclusiva a la Generalitat en matèria de consum i que resa de la següent manera:

“ Correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum, que inclou en tot cas:

- a. La defensa dels drets dels consumidors i els usuaris, proclamats per l'article 28, i l'establiment i l'aplicació dels procediments administratius de queixa i reclamació.
- b. La regulació i el foment de les associacions dels consumidors i els usuaris i llur participació en els procediments i afers que les afectin.
- c. La regulació dels òrgans i els procediments de mediació en matèria de consum.
- d. La formació i l'educació en el consum.
- e. La regulació de la informació en matèria de consumidors i usuaris.”

1.- Principis informadors del dret de consum

En aquest apartat hem d'examinar aquelles normes que regeixen el comportament i l'actuació entre les diverses posicions jurídiques que intervenen en les relacions de consum. Així, podem dir que disposem d'uns principis amb naturalesa de dret bàsic, irrenunciable i d'obligat compliment, i que, consegüentment, han de ser objecte de protecció especial per part de l'Administració pública catalana.

Això es posa de manifest en l'article 112-2 del CCo, que disposa el caràcter imperatiu del principi de la bona fe i el just equilibri de les posicions jurídiques en totes les relacions de consum, evitant així conductes abusives o il·legals que perjudiquin a la part dèbil en aquesta relació jurídica, els consumidors.

El principi de bona fe té el seu origen al nostre ordenament jurídic en el sistema general del CCI, concretament en l'article 7 que expressa que:

“ Els drets s'hauran d'exercir conforme a les exigències de la bona fe.”

Aquest terme és difícil de delimitar en tant que la bona fe és molt subjectiva i aquí poden sorgir diverses i variades opinions al respecte. No hi ha dubte però, sobre la consideració de la bona fe com un principi general del dret, i així ho mostra la jurisprudència espanyola.²¹

D'altra banda, el principi del just equilibri entre les posicions jurídiques crea mecanismes per a evitar una posició dominant per part de les empreses respecte dels consumidors, situacions on l'empresa o conjunt d'empreses es troben en condicions d'influir en els preus de mercat i no compleixen amb la seva obligació de posar al mercat béns i serveis segurs per als consumidors, facilitar una informació lleial i objectiva i evitar les pràctiques comercials deslleials i abusives.²²

Tots aquests principis tenen en seu fonament en l'existència d'un consum responsable que s'adeqüi a les necessitats exigides d'acord a una relació comercial basada en la racionalitat i la sostenibilitat.²³

2.- Delimitació conceptual de la relació de consum

La llei 22/2012 del Codi de Consum té la intenció de substituir dues disposicions principalment. En primer lloc, la Llei de disciplina del mercat, 1/1990, i també l'Estatut dels consumidors 3/1993. Aquest darrer és totalment substituït per la nova llei i, per tant, queda derogat, mentre que la Llei de disciplina del mercat és substituïda parcialment. Amb el nou text legal s'incrementa la capacitat de l'Administració de la Generalitat per dur a

²¹ STC núm. 537/2013 de 14 enero. RJ 2014\1842,

STSJ de Cantabria, (Sala de lo Social, Sección1ª), núm. 5/2014 de 8 enero. AS 2014\769.

²² Recurs en línia. Disponible a: <http://juradocompetenciaextremadura.gobex.es/index.php/Conductas-Prohibidas/abuso-de-la-posicion-dominante.html> [ref. 25 de juny de 2014]

²³ BARROS PUGA, Mara. *Derechos del consumidor*. Madrid: Ediciones Pirámide, 1999. Pg. 13-29.

terme la seva tasca supervisora i, per tant, les seves potestats sancionadores i de disciplina de mercat.

Amb aquesta ampliació de les potestats de l'Administració, entenc que una de les principals modificacions que s'haurien de realitzar és la consolidació del foment i la protecció del català en els àmbits del consum i reestructurar la funció sancionadora per a garantir el compliment dels drets lingüístics.

Com veurem, aquesta tasca, no es porta a terme d'una manera eficient ja que s'observen grans diferències de tractament entre el català i el castellà que comporten una desigualtat de posicions entre les mateixes que deixen en un segon lloc a la llengua catalana.

En el CCo trobem les principals definicions per establir i entendre correctament la relació entre els drets lingüístics i el consum, concretament en el seu article 111-2, on s'estableix que es consideren consumidors i usuaris totes aquelles persones, ja siguin físiques o jurídiques, que prenen part en les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional, i que gaudeixen dels béns i serveis que se'n deriven.

És en aquest àmbit on l'empresari, per mitjà de les empreses o establiments permanents, exerceix una activitat econòmica destinada a la producció de béns i serveis que seran adquirits pels consumidors.

Concretament, en tal espai d'actuació i entre aquests subjectes és on s'haurà d'emmarcar una normativa que reguli les relacions de consum, els drets i deures dels subjectes, i el que és més important, la política lingüística aplicable.²⁴

3.- Drets i deures del consum

Endinsant-nos en el els drets del consum, en l'article 121-2 del CCo, concretament en l'aparat g), trobem la referència als drets lingüístics de les persones consumidores. Més

²⁴ BERCOVITZ, Alberto, i BERCOVITZ, Rodrigo; *Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores*. Madrid: Ed. Tecnos, 1987. Pg. 27-29.

extensament, l'article 128-1 enumera els drets i els deures dels subjectes participants en les relacions de consum:

- “1. Les persones consumidores, en llurs relacions de consum, tenen dret, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística, a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.
 2. Les persones consumidores, sens perjudici del respecte ple al deure de disponibilitat lingüística, tenen dret a rebre en català:
 - a) Les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que en derivin.
 - b) Les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis, d'acord amb llurs característiques, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat, i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.
 - c) Els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que derivi de la realització d'algun d'aquests contractes.
- Això serà d'aplicació a tots aquells empresaris que es dediquin a la venda de béns o a la prestació de serveis, amb independència del tipus i sector d'activitat.”

Abans de començar a comentar els drets i deures que estableix aquest article, s'ha de fer esment del Dictamen 9/2010, de 21 de juny, sobre el Projecte de Llei del Codi de Consum de Catalunya, realitzat pel Consell de Garanties Estatutàries de Catalunya.

En aquest, els sol·licitants presenten el seu dubte sobre la possible vulneració del contingut dels articles 6, 32 i 34 EAC i article 3 CE, pel que fa al redactat de l'apartat segon de l'article 128-1 del Projecte de Llei. El fonament de la seva sol·licitud es basa en el tractament que atorga tal precepte al dret de les persones consumidores i usuàries a rebre «el conjunt d'actuacions en matèria de consum en català», sense que s'hagi previst en els mateixos termes aquest dret per a les actuacions en llengua castellana. Es plantegen la validesa d'aquesta article ja que pot comportar un tractament diferent i inclús discriminatori entre el dret d'opció lingüística de les persones que elegeixen el català o bé el castellà.

El Consell de Garanties Estatutàries conclou que l'article 128-1 no vulnera la CE ni l'EAC i entre d'altres motius, argumenta amb els següents:

“... els drets lingüístics de les persones a Catalunya, pel que fa a l’ús i l’elecció de qualsevol de les dues llengües oficials, troben empara i deriven del contingut material del principi d’igualtat i del dret de les persones a no ser discriminades per raons de llengua, com també dels drets lingüístics dels usuaris de les llengües oficials.”

“... l’apartat primer de l’art 128-1 incorpora en condicions d’igualtat el dret de les persones a triar qualsevol de les dues llengües oficials a l’hora d’exercir les seves relacions de consum, d’acord i en congruència amb la regulació dels drets lingüístics que preveu l’Estatut en el títol preliminar, art 6.2. com també en el capítol III del títol I, tant pel que fa a la prohibició de discriminació en el dret de coneixement i ús de les llengües, art 32 EAC, com en els drets lingüístics dels consumidors i usuaris, art 34 EAC.”

a) Drets

D’aquest article es desprèn el dret de tots els consumidors de poder ser atesos pels comerciants en qualsevol de les llengües oficials, això es tradueix en el fet que, quan un consumidor s’adreça verbalment o per escrit a un venedor dins de l’àmbit del consum ho podrà fer o podrà exercir el seu dret a fer-ho en la llengua oficial que prefereixi sense que existeixi cap limitació.²⁵

Així mateix, el dret a poder ser atès en català comporta que el consumidor gaudeixi de la garantia de ser entès quan s’expressi en català, sense que se li pugui exigir el fet d’expressar-se en una altra llengua, sens perjudici que, l’altra persona pugui contestar en català o en castellà, dret que també es troba reflectit en l’article 34 EAC.

De la mateixa manera, l’article 28 EAC estableix el dret del que gaudeixen els consumidors de disposar d’una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels

²⁵ LASARTE ÁLVAREZ, Carlos; *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Ed. Dykinson, 2003. Pg 163-164. I veure també PEREÑA PINEDO, Ignacio, MELLADO RAMÍREZ, David, DOVAL INCLÁN, Ruth, i GARCÍA DUARTE, Matilde; *Los derechos de los consumidores*. Madrid: Boletín Oficial del Estado, 2005. Pg. 34-38.

productes i serveis²⁶. Entenc doncs, que el concepte d'informació entenedora" inclou que sigui una informació disponible en les dues llengües oficials, i que aquest article 28 EAC és una mesura més per a garantir la presència del català en l'àmbit del consum.

És en el segon apartat de l'article del CCo on trobem la referència a aquest deure de disponibilitat lingüística que proposa l'EAC. Entre tota la documentació establerta en l'article 128 CCo que ha d'ésser redactada en català, s'ha de ressaltar el fet que esmena "la informació de caràcter fix", coincidint així amb el què disposa la LPL en el seu article 32.3, però amb la diferència que en el CCo no existeix distinció entre informació procedent de marques, noms comercials o rètols emparats per la legislació de la propietat industrial. Es detecta en aquest punt una contradicció entre legislacions que dóna una protecció diferent al català, diferent en el sentit que resulta ser inferior en la LPL en tant que ja exonera a un sector dels elements d'informació de caràcter fix de l'obligatorietat de constar en català.

És interessant també, mencionar que el 128 del CCo estableix l'obligatorietat de fer constar en català totes aquelles informacions necessàries per al consum.

Sense poder delimitar amb exactitud què és allò que es considera necessari per al consum, crec que sí es pot afirmar que l'etiquetatge es tracta d'un element clarament indispensable en als actes de consum, aportant informació tant essencial com per exemple la composició alimentària dels productes.

Sembla que no és tant evident la consideració de l'etiquetatge com a informació necessària per a l'acte del consum, ja que com posteriorment observarem, no existeix cap obligació en aquest àmbit de redacció en català, a excepció dels productes amb denominació d'origen.

b) Deures

Procedent d'aquest dret de que els consumidors puguin ser atesos en qualsevol de les llengües oficials, se'n deriva un deure per part de les empreses consistent en disposar de la capacitat i condicions necessàries per a poder realitzar efectivament aquesta atenció als

²⁶ BOURGOIGNIE, Thierry; *Elementos para una teoria del Derecho de Consumo*. Vitoria: Departamento de Comercio, Consumo y Turismo del Gobierno Vasco, 1994. Pg. 119-122.

consumidors. És lògica la imposició d'aquest deure per a garantir el compliment dels drets anteriors, i així es demostra observant el mandat instaurat en l'article 33.4 EAC que obliga al personal de l'Administració catalana a acreditar que gaudeix d'un cert nivell de català per a fer efectiu aquest deure de disponibilitat lingüística.

D'altra banda, tots aquells documents que comportin invitacions a comprar, documentació contractual i altres documents provinents d'empreses o establiments dirigits als consumidors també han d'ésser redactats almenys en català. Tots aquests documents poden estar redactats en altres idiomes sempre que com a mínim estiguin disponibles de forma immediata en català, d'acord amb l'article 128-1.

Es tracta de documents publicitaris amb finalitat comercial, que ofereixin serveis, com ara els catàlegs i prospectes, les cartes i els menús dels restaurants, els contractes d'adhesió, normats o amb clàusules tipus o amb condicions generals, etc.

Les entitats financeres i d'assegurances, altres empreses o treballadors autònoms han de redactar almenys en català els pressupostos, xecs, les factures o altres documents d'acord amb el que estableix la normativa.

Veiem de nou que s'estableix un altre deure dirigit a les empreses i als establiments de redactar les informacions de compra en català.²⁷

4.- Sancions

En aquest apartat, s'analitzen les sancions establertes com a conseqüència de l'incompliment dels drets i deures dels consumidors. Trobem el seu fonament jurídic en l'article 49 EAC que estableix la obligació dels poders públics de garantir la defensa dels drets i interessos legítims dels consumidors i usuaris.

²⁷ CANEDO ARRILLAGA, María Pilar; *Derecho de consumo*. Valencia: Ed. Tirant lo Blanch, 2009. Pg. 19-45. Veure també: GUILLÉN CATALÁN, Raquel; *El régimen jurídico de la oferta contractual dirigida a consumidoras*. Madrid: Fundación Registral, 2010. Pg. 150- 152.

És en la Llei 22/2010 del Codi de Consum de títol III, llibre III, capítol I, l'article 331.6 k) on es tipifica la infracció consistent en vulnerar els drets lingüístics de les persones consumidores o incomplir les obligacions en matèria lingüística establertes a la normativa vigent.

En aquest sentit, en la disposició final primera s'estableix que les referències en matèria de consum fetes a la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i a la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris, s'entenen fetes a la Llei del codi de consum.²⁸

Dins del rang de classificació de les infraccions on poden ser considerades com a lleus, greus i molt greus, les infraccions lingüístiques entren dins del grup de les lleus segons l'article 332-3 del CCo. Posteriorment, per saber la quantia de la sanció imposada a les mateixes observem que l'article 333-1 determina que els hi correspon una multa de fins a 10.000 euros, amb la possibilitat d'imposar sancions accessòries com:

- comís i destrucció de la mercaderia
- tancament de l'empresa infractora
- rectificació pública
- publicació de la sanció

D'altra banda, també s'ha de tenir en compte que dins d'aquest màxim de quantia que imposa la llei respecte de la multa, existeixen recollides en l'article 333-2 CCo unes circumstàncies que poden atenuar o agreujar la consideració de la infracció i així poder determinar amb més precisió la quantia de la multa.²⁹

Una vegada determinat el nivell de gravetat de la sanció i la seva quantia, es dona lloc al procediment sancionador, regulat en els articles 341 i 342 pels casos d'infraccions

²⁸ CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José (coord.); Cuestiones actuales sobre la protección de los consumidores: Tutela penal, civil y arbitral. Navarra: Ed. Civitas, 2010. Pg. 189-200.

²⁹ MIRANDA SERRANO, Luis María, i PAGADOR LÓPEZ, Javier. (coord.); *Derecho (privado) de los consumidores*. Madrid: Ed. Marcial Pons, 2012. Pg. 46-50.

lingüístiques. Cal destacar a més que la competència sancionadora correspon a l'Agència Catalana del Consum si la infracció afecta l'àmbit territorial de més d'un municipi³⁰.

³⁰ MILIAN I MASSANA, Antoni; *op. cit.*, *Público y privado...*, Pg. 49.

Capítol IV – Règim juridicolingüístic en l'àmbit del consum

En aquest capítol en primer lloc es realitza una explicació de les característiques de cada tipus d'empresa i un posterior comentari sobre la influència que tenen sobre aquestes els diferents drets lingüístics, la regulació normativa i el seu perquè. D'altra banda, ja per delimitar més l'àmbit de consum, s'analitza com afecten cadascuna de les normes lingüístiques en la senyalització i els cartells d'informació de caràcter fix, l'etiquetatge, la senyalització, la publicitat i, a l'últim, les empreses privades.

1.- Tipus d'empreses

Són establertes per la LPL una sèrie d'obligacions generals per a totes les empreses en matèria de retolació, atenció als clients i usuaris, oferta de serveis i documentació.

Ja sabem que en les relacions de consum sempre existeix, d'una banda, el consumidor o usuari i, de l'altra, l'empresa, entitat encarregada de produir i subministrar els béns o serveis per a que posteriorment el consumidor en pugui gaudir.

Ara bé, dins d'aquest concepte d'empresa, entesa com a unitat d'organització dedicada a activitats industrials, mercantils o de prestació de serveis amb finalitats lucratives segons la RAE, es poden derivar diferents tipus d'empresa tenint en compte el subjecte al qual pertoca la titularitat de la mateixa o bé els serveis que ofereixin. Així mateix, les polítiques lingüístiques que s'aplicaran a unes i a les altres seran també diferents.³¹

³¹ PUIG SALELLAS, Josep Maria; "La normativa lingüística y el mundo socioeconómico." *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A, 1999. Pg. 452-453.

No trobem en la legislació cap norma que disposi l'obligació de les empreses de tenir la seva pàgina web en català, ni en cap altre idioma, ja que es considera que es tracta d'una activitat que pertany a la voluntat i decisió pròpia de cada empresari.

Podem trobar una explicació a aquest fet si tenim en compte que la LPL va ser creada el 1998 tot i que l'internet ja es trobés en ús a Espanya, no era molt comú que els comerços i les empreses usessin aquest mitjà electrònic com a eina per establir relacions comercials, és per això, que no existeix en la llei una previsió que dicti unes pautes lingüístiques sobre les webs de les empreses i sí, per exemple, del nom comercial, retolació, etc de les mateixes.³²

Tot i no existir una normativa que reguli aquest fet, sí que existeixen articles del propi CCo que estableixen la necessitat de que qualsevol informació que vagi dirigida a potencials consumidors es trobi redactada almenys en català³³.

Així doncs existeix o bé hauria d'existir una obligació, tot i que sigui indirecta, de tenir en català totes les informacions de les pàgines webs que operin en l'àmbit del consum a Catalunya en tant que mitjançant les mateixes també es dona lloc a una gran activitat econòmica de la qual se'n deriven nombroses relacions de consum on, lògicament, els consumidors han de poder tenir la possibilitat d'exercir els seus drets en l'àmbit lingüístic i els empresaris a complir-los, no sent doncs, una decisió que quedi al seu lliure arbitri.³⁴

1.1- Les empreses públiques

Són totes aquelles entitats de dret públic amb personalitat jurídica pròpia sotmeses a la Generalitat, però que ajusten la seva activitat a l'ordenament jurídic privat, i les societats civils o mercantils amb participació majoritària de la Generalitat, de les entitats autònomes

³² COTINO HUESO, Lorenzo (coord.); *Consumidores y usuarios y las nuevas tecnologías*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2008. Pg. 69-84.

³⁴ RIVERO YSERN, Enrique i CALVO SÁNCHEZ, M^a Dolores; *Nuevas formas de control de las administraciones públicas y su repercusión sobre consumidores y usuarios*. Salamanca: Ed. Ratio Legis, 2013. Pg. 9-14.

que en depenen o de les societats en què la Generalitat o les entitats esmentades tenen també participació majoritària en el seu capital social.

Cal tenir en compte que la norma reguladora de l'Estatut de l'empresa pública catalana³⁵ inclou en l'àmbit d'aplicació, a més de les empreses abans esmentades, les empreses vinculades a la Generalitat³⁶ i les entitats autònomes de la Generalitat que fan operacions o presten serveis de caràcter principalment comercial, industrial o financer.

El fonament jurídic d'aquestes empreses el trobem a l'article 128.2 CE, que empara la iniciativa pública empresarial, precepte que no només es refereix a l'estat, sinó als poders públics en general, i per tant, a les Comunitats Autònomes.

Les empreses públiques de la Generalitat i de les corporacions locals, i també les seves empreses concessionàries són els subjectes que tenen l'objectiu d'emprar normalment el català pràcticament en tota la seva activitat tal i com estableix l'article 50.5 de l'EAC³⁷.

L'article 31 de la LPL, en el seu primer apartat, estableix que aquestes empreses en les seves funcions de gestió o explotació del servei concedit, han d'emprar normalment el català en llurs actuacions i documentació internes i en la retolació, en les instruccions d'ús, en l'etiquetatge i en l'embalatge dels productes o els serveis que produeixin o ofereixin.

L'apartat 2, requereix també el català en les comunicacions i les notificacions, incloses les factures i els altres documents de tràfic, adreçades a persones residents en l'àmbit lingüístic

³⁵ Decret legislatiu 2/2002, de 24 de desembre.

³⁶ Societats civils o mercantils gestores de serveis públics dels quals és titular la Generalitat o les que hi han subscrit convenis i en les quals la Generalitat té la facultat de designar tots o una part dels òrgans de direcció o hi participa directament o indirectament, com a mínim, en un 5% del capital social.

³⁷ L'enjudiciament d'aquest precepte per part del TC en la sentència 31/2010 admet l'ús normal del català en els usos interns i interadministratius <<sin perjuicio de poder utilizar también con normalidad el castellano>>; i pel que fa a les relacions amb els ciutadans, si bé s'admet igualment la normalitat d'ús del català, s'especifica com a límit la impossibilitat que això comporti càrregues o obligacions per als ciutadans que vulguin rebre les comunicacions en castellà, sense imposar amb això una obligació de bilingüisme funcional.

català, sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà o, si és el cas, en català, si ho demanen.³⁸

En aquest cas veiem que no existeix la obligació general d'emprar el català, sinó que usa la paraula "normalment", prevalent la voluntat dels propis empresaris. Per l'adjectiu normalment, tal i com s'estableix en la RAE, s'entén allò que es fa d'una manera normal. Evidentment aquesta definició no ens resol els nostres dubtes, per tant, si atenem a la definició de la paraula normal tant la RAE com l'IEC coincideixen en definir-la com allò que serveix de norma o regla, que es troba en el seu curs o estat natural, que és conforme al tipus més freqüent³⁹.

1.2- Les empreses de servei públic

L'activitat prestacional o de servei públic és aquella mitjançant la qual l'Administració dispensa determinades prestacions als ciutadans.

Les empreses i les entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics, art 31 LPL, com ara les de transport, de subministraments, de comunicacions i d'altres, són les que han d'emprar, almenys, el català en la retolació i en les comunicacions megafòniques, tot i que cada servei públic individualment disposa d'una llei singular que el concreta.

Segons el mateix article 31, les comunicacions i les notificacions escrites adreçades a persones residents a Catalunya per les empreses i les entitats que ofereixen serveis públics o de caràcter essencial, incloses 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.

A diferència de les anteriors, en aquest cas sí que s'estableix l'imperativitat del català ja que la llei disposa que el català hi haurà de ser "almenys" present, això és sinònim de que sempre haurà de ser utilitzat el català en aquest àmbit. Aquest terme indica que el català

³⁸ PUIG SALELLAS, Josep Maria; *op.cit.* "La normativa lingüística...". Pg. 453-454.

³⁹ Recurs en línia. Disponible a: <http://dlc.iec.cat/results.asp> [ref. 19 de juny de 2014]

haurà de ser emprat com a mínim, si més no, tenint en compte el dret de l'usuari a l'ús del castellà.

1.3- Empreses concertades o subvencionades

L'article 33 LPL defineix aquestes empreses com aquelles que hagin subscrit un concert o un conveni de col·laboració amb la Generalitat o amb les corporacions locals de Catalunya, o bé siguin beneficiàries d'ajuts o subvencions d'aquestes.

S'imposa sobre aquestes la obligació d'utilitzar almenys el català en totes aquelles activitats vinculades a l'objecte o a l'ajut o el conveni.

En altres paraules, aquest tipus d'empreses que hagin establert un concert amb la Generalitat o n'hagin rebut una subvenció hauran d'usar com a mínim, almenys, el català en l'àmbit de la retolació, els avisos i en la documentació adreçada al públic, sempre que, estiguin vinculats a l'objecte de l'ajut o el conveni. Per tant, no veiem en aquest cas una exigència completa del l'ús del català en la totalitat de les funcions pròpies d'aquest tipus d'empreses.⁴⁰

A part de la regulació que trobem en la LPL, aquesta obligatorietat també es desprèn de l'article 50.5 EAC⁴¹ (de la mateixa manera que en les empreses públiques) ja que aquest fa especial referència a la necessitat que les empreses concessionàries utilitzin el català en les seves actuacions internes, de la mateixa manera en les comunicacions i notificacions amb persones físiques i jurídiques en el territori de Catalunya.

⁴⁰ PUIG SALELLAS, Josep Maria; *op.cit.* "La normativa lingüística...". Pg. 454.

⁴¹ Article comentat en la STC 31/2010, FJ 31, on es declara plenament constitucional aquesta previsió legal per no comportar l'establiment de l'obligació de que s'usi la mateixa llengua en totes les comunicacions orals i escrites, sinó només el dret a ser atès en la llengua per la que es decanti el consumidor o usuari.

1.4- Empreses privades

Són empreses privades totes aquelles entitats creades per individus particulars que decideixen formar una empresa amb finalitats lucratives. Aquestes estan sotmeses a la regulació del Codi de Comerç com tots els altres tipus d'empreses per la seva correcta constitució i funcionament.

A diferència de les públiques, aquestes no pertanyen al sector públic⁴² i, per tant, el poder d'iniciativa a l'hora de la presa de decisions no parteixen dels poders públics.

És per això que aquestes empreses que es troben en l'article 32 de la LPL, parlem d'empreses que es dediquen a la venda de productes o a la prestació de serveis i desenvolupen la seva activitat a Catalunya, i en conseqüència únicament tenen l'obligació d'atendre als consumidors que s'expressin en qualsevol de les dues llengües oficials. A més, segons l'apartat 3, hem d'aplicar tant a la senyalització i als cartells d'informació de caràcter fix com als documents d'oferta de serveis, aquella nota de preferència, a excepció de marques i noms comercials registrats.⁴³

Si tornem a observar l'esmentat article 50.5 EAC, trobem el motiu del perquè aquestes empreses no es troben en l'obligació lingüística d'emprar el català en les seves actuacions, o al menys, no de la mateixa manera que les altres empreses.

Aquest article doncs, només fa referència a "La Generalitat, l'Administració local i les altres corporacions públiques de Catalunya, les institucions i les empreses que en depenen i els concessionaris de llurs serveis", es produeix així una exclusió tàcita de les empreses privades en aquest àmbit de comunicacions amb tercers.⁴⁴

⁴² Es considera que una empresa pertany al sector públic quan al menys el 51% de les accions estan en mans d'aquest sector.

⁴³ Recurs en línia. Disponible a:

<http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.7146237d0006f0e7a129d410b0c0e1a0/?vnextoid=1f68929450071110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vnextchannel=1f68929450071110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vnextfmt=default> [ref. 25 de juny de 2014]

⁴⁴ Veure Annex 1.

2.- Senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix

La LPL, article 32, estableix que 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.

Aquesta norma no s'aplica a les marques, als noms comercials i als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.

Fent una interpretació legal d'aquesta disposició continguda a l'article 32 de la LPL podem extreure la conclusió que mitjançant aquesta llei s'instaura l'obligació d'escriure com a mínim en català tota aquesta informació, és a dir, en tot cas en català, amb la possibilitat de fer-ho també amb versions d'altres idiomes, una retolació bilingüe.

Es considera com a senyalització i cartells d'informació general de caràcter fix tots aquells rètols d'informació al consumidor amb relació a l'activitat comercial que es desenvolupa i que tenen una vocació de permanència en l'espai i el temps.

Aquesta senyalització i cartellera es pot trobar tant a l'interior com a l'exterior de l'establiment obert al públic. En canvi, no s'inclouen totes aquelles dependències a les quals el consumidor final no hi té accés.

S'entén per aquestes dependències a les quals el consumidor final no hi té accés totes aquelles parts de l'establiment comercial on no s'hi desenvolupa l'activitat de comerç pròpiament i on no es produeix cap activitat informativa que afecti a la iniciativa de compra dels clients d'aquell establiment i, per tant, en aquest cas s'exclou la obligatorietat de que les informacions o rètols que hi puguin haver en aquest espai constin en català.⁴⁵

⁴⁵ VERNET i LLOBET, Jaume, i MARÍN DÍAZ-GUERRA, Ferran; "El règim jurídic de la llengua en la retolació pública, la toponímia i la denominació dels Ens locals a Catalunya", *Revista Llengua i Dret*, núm.16, Desembre de 1991. Pg. 83-97.

A l'últim, observem que la LPL en el seu article 32.3 deixa fora de la seva aplicació totes aquelles marques, cartells o noms comercials que hagin estat prèviament registrats, és a dir, que es trobin emparats per la legislació de la propietat industrial i, per tant, podran estar en qualsevol idioma, que no necessàriament ha d'ésser en català, s'elimina l'obligatorietat "d'almenys en català".

Aquests tres elements gaudeixen d'una regulació específica com és la Llei de Marques 17/2001. Aquesta regula la protecció de marques i estableix un sistema de protecció dels signes distintius a través del registre a la OEPM després d'un procediment de concessió.

Ha estat un tema altament controvertit el fet de que sigui l'Administració la que porti el control del registre de marques, i es desconegui la distribució constitucional y estatutària de competències entre l'Estat i les Comunitats Autònomes en matèria de propietat industrial.

En aquest sentit, la sentència del TC núm. 103/1999 de 3 juny, exposa el següent:

«la Ley impugnada (Ley 32/1988, de 10 de noviembre, de Marcas) sanciona un sistema registral en el que se contempla la existencia de un Registro que, además de ser único para todo el Estado, depende orgánicamente de la Administración central; a su juicio, vienen a desconocerse así los postulados del bloque de la constitucionalidad, porque un sistema registral así diseñado atribuye al Estado una serie de facultades, tales como las de organizar y llevar el Registro, que, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, son inherentes a la potestad de ejecución y, por tanto, deben corresponder a las Comunidades Autónomas en el ámbito de su territorio.» (FJ 1).

En aquesta sentència, entre d'altres pretensions, el Govern de Catalunya intenta fer valer les seves competències d'execució en matèria de propietat industrial, articles 11.3 i 25.2 EAC.

Sobre la qüestió de les marques, ròtols i cartells comercials registrats, i per tant no sotmesos a la LPL, trobem en la sentència l'explicació següent:

«la concesión del registro de marcas y nombres comerciales resulta, pues, en virtud de esa especial proyección supracomunitaria, difícilmente fraccionable. Un hipotético fraccionamiento supondría, aun contando con mecanismos de coordinación o cooperación adecuados, una enorme dificultad para garantizar la homogeneidad requerida por la naturaleza de la materia dado que marcas (y también nombres comerciales) constituyen elementos esenciales del «sistema de competencia no falseado» (Sentencia de 17 de octubre de 1990, del Tribunal de Justicia de las

Comunidades Europeas [TJCE 1991\67]) sobre el que se asienta el mercado único nacional.» (FJ 5).

Per tant, aquesta configuració del registre es considera que ha de ser competència estatal, art. 149.1.1 CE.

Així doncs, veiem que la fase d'examen queda reservada al registre i, per tant, la regulació de les marques, noms comercials, etc, i conseqüentment la seva submissió o no a la LPL, en l'àmbit de Catalunya, queda a les mans de l'Estat, «Y que, habiendo de atribuirse al Estado, por las razones expuestas, la competencia para llevar a cabo la resolución concediendo la inscripción (lo que comporta el rechazo de la impugnación efectuada frente al art. 28 de la Ley), las competencias de ejecución de las Comunidades Autónomas se proyectarán solamente sobre aquellos momentos de la regulación que resulten separables de los anteriores.» (FJ 6).

3.- Etiquetatge

En aquest àmbit es produeix una modificació pel que fa al tractament del català en tant que la LPL, article 34, elimina la obligatorietat del català i disposa que les dades que figuren en l'etiquetatge i en l'embalatge i les instruccions d'ús dels productes que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya poden figurar en català, en castellà o en qualsevol altra llengua de la Unió Europea. La llei ja no proposa un etiquetatge bilingüe sinó que dóna a triar entre totes les llengües de la UE sense la necessitat que com a mínim una d'elles sigui la catalana.⁴⁶

Tot i així, sí que trobem en l'article 18 del Reial Decret 1334/1999, de 31 de juliol,⁴⁷ una activitat protectora de la llengua castellana en l'etiquetatge, ja que s'estableix que aquesta ha de constar com a mínim en aquest àmbit.

⁴⁶ STC núm. 69/1988 de 19 abril.

⁴⁷ Recurs en línia. Disponible a : <http://www.boe.es/boe/dias/1999/08/24/pdfs/A31410-31418.pdf> [ref. 2 de juliol de 2014]

L'autor Jorge Guillermo Pipaón Pulido⁴⁸ afirma que "l'etiquetatge i la presentació dels béns i serveis i les modalitats de realitzar-los hauran de ser de tal naturalesa que no indueixin a error al consumidor i usuari, especialment:

- a) Sobre les característiques del bé o servei i, en particular, sobre la seva naturalesa, identitat, qualitats, composició, quantitat, duració, origen o procedència i mode de fabricació o d'obtenció.
- b) Atribuïnt al bé o servei efectes o propietats que no posseeixi.
- c) Sugerint que el bé o servei posseeix característiques particulars, quan tots els béns o serveis similars posseeixin aquestes mateixes característiques.

Sens perjudici de totes les exigències concretes que s'estableixin legal o reglamentàriament, les indicacions obligatòries de l'etiquetatge i presentació dels béns o serveis comercials realitzats a Espanya hauran de figurar, almenys, en castellà, la llengua oficial de l'Estat.

Tanmateix, en l'àmbit europeu, la Comunicació interpretativa de la Comissió, de 10 de novembre de 1993, sobre l'ús de llengües per a la comercialització dels productes alimentaris com a conseqüència de la sentència «Peeters» dictada pel Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees el 18 de juny de 1991, TJCE 1991\215, subratlla la necessitat que l'etiquetatge dels productes alimentaris destinats a vendre's en el seu estat original al consumidor final haurà de figurar en una llengua fàcilment comprensible que, per norma general, serà la llengua o les llengües oficials del país de comercialització. No obstant, han de ser admeses paraules o expressions en la llengua estrangera que puguin ser compreses fàcilment.⁴⁹

Tot i així, existeix una protecció per la llengua catalana que ve de la mà, altre cop, de la LPL, art 34.2, que regula l'etiquetatge de les dades obligatòries i les informacions voluntàries addicionals de productes catalans que gaudeixen de denominació d'origen, de denominació comarcal o de denominació de qualitat i dels productes artesanals que es

⁴⁸ PIPAÓN PULIDO, Jorge Guillermo. *Derechos de los consumidores y usuarios*. Valladolid: Lex Nova, S.A., 2010. Pg. 120.

⁴⁹ PUIG SALELLAS, Josep Maria; *op.cit.* "La normativa lingüística...". Pg. 459-460.

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

Veiem que no existeixen grans mesures de protecció del català en aquest àmbit, si més no, sí que existeix un mandat de foment del català en l'EAC, article 50, estableix que 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. En aquest concepte es troba inclosa tota aquella informació que sigui decisiva per a la protecció de la salut o la seguretat dels consumidors.⁵⁰

En relació amb aquest àmbit, el TC ha acceptat que l'ordenament constitucional fa possible que una norma pugui prescriure que les dades obligatòries que han de figurar en l'etiquetatge dels productes alimentaris s'hagin d'expressar necessàriament en una llengua determinada, concretament en castellà, però, tot i així, és potestat de la Generalitat de Catalunya també fer-ho constar en català, en atenció de la normalització lingüística, això darrer es desprèn d'aquest fragment:

«A partir de la prescripción estatal con arreglo a la cual los datos obligatorios del etiquetado “se expresarán necesariamente al menos en castellano”, la Generalidad se encuentra plenamente habilitada para establecer igual necesidad por lo que hace a la lengua catalana, si en atención a lo establecido en el art. 3 EAC, lo considera procedente.» (STC147/1996, de 19 de setembre, FJ 6).⁵¹

Cal tenir en compte, que a l'etiquetatge de productes d'alimentació només es pot imposar una llengua que sigui oficial a la Unió Europea, consideració que el català actualment no té (Directiva 2000/13/CE⁵² i Reglament UE 1169/2011⁵³). La informació en català podrà

⁵⁰ Aquest article també va ser comentat per la STC 31/2010, que no hi observa problemes de constitucionalitat com a manament de foment o promocional de l'ús del català, que no exclou a més el castellà.

⁵¹ BALLBÉ MALLOL, Manuel; *op.cit* “El etiquetaje en la ley catalana...”. Pg. 529-545.

⁵² Artículo 16

1. Los Estados miembros procuraran prohibir en su territorio el comercio de productos alimenticios para los cuales no figuren las menciones previstas en el artículo 3 y en el apartado 2 del artículo 4 en una llengua que el consumidor comprenda fácilmente, salvo si la información al consumidor estuviera

constar en qualsevol suport d'acord amb la normativa reguladora del bé en qüestió: en el mateix producte, en una etiqueta adherida o penjada, en el propi embalatge, o bé en un fulletó a part quan sigui convenient.

En relació amb l'etiquetatge dels productes existeix la sentència del TS de 4 de juny de 2002 que disposa el següent:

«Sólo después de ello el Consejo de Ministros dictó la norma que ahora se impugna, es decir, el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, que contiene una nueva versión de la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios. Sin embargo conviene precisar que el recurso interpuesto no supone la impugnación de todo el texto reglamentario, sino únicamente del párrafo 1º de su artículo 18, así como del apartado 2 de la disposición adicional única. El artículo 18 establece que «las indicaciones obligatorias del etiquetado de los productos alimenticios que se comercialicen en España se expresarán, al menos, en la lengua española oficial del Estado». Pero el apartado 2 de la Disposición Adicional preceptúa por el contrario que: «no obstante, la exigencia establecida en el primer párrafo del artículo 18 sólo tendrá carácter básico respecto a las indicaciones relativas a la lista de ingredientes, las instrucciones para la conservación y el modo de empleo». La impugnación ahora realizada se centra

efectivamente garantizada por medio de otras medidas, que se establecerán de conformidad con el procedimiento previsto en el apartado 2 del artículo 20, para una o varias menciones.

2. El Estado miembro de comercialización del producto podrá, respetando siempre las normas del Tratado, disponer en su territorio que estas menciones de etiquetado figuren al menos en una o varias lenguas que el Estado determinará entre las lenguas oficiales de la Comunidad.
3. Los apartados 1 y 2 no excluyen la posibilidad de que las menciones de etiquetado figuren en varias lenguas.

⁵³ Artículo 15

Requisitos lingüísticos

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 9, apartado 3, la información alimentaria obligatoria figurará en una lengua que comprendan fácilmente los consumidores de los Estados miembros donde se comercializa el alimento.
2. En su propio territorio, los Estados miembros en que se comercializa un alimento podrán estipular que las menciones se faciliten en una o más lenguas de entre las lenguas oficiales de la Unión Europea.
3. Los apartados 1 y 2 no excluyen la posibilidad de que las menciones figuren en varias lenguas.

fundamentalmente en los mandatos que acaban de transcribirse, pero se impugna además el apartado 2º del artículo 18 a tenor del cual «lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación a los productos tradicionales elaborados y distribuidos exclusivamente en el ámbito de una Comunidad Autónoma con lengua oficial propia.» (FJ 1).

D'aquests dos articles mencionats de la Directiva i el Reglament es desprèn la necessitat que aquesta llengua emprada en l'etiquetatge dels productes sigui “fàcilment comprensible”.

Complint aquests requisits, aquestes llengües poden ser tant les oficials de l'Estat com les oficials de la CA. Així doncs, existeix un petit espai on pot ser aplicat el català, ja que tot i que aquest no sigui considerat una llengua oficial a la UE, sí que ho és a Catalunya, per tant, existiria la possibilitat de realitzar l'etiquetatge dels productes també en aquesta llengua, tot i que no sigui una mandat obligatori de la Directiva cap a l'Estat, sinó que deixa al seu arbitri aquesta decisió.⁵⁴

Sobre aquesta consideració, existeix la sentència del TC núm. 147/1996 de 19 setembre que en el seu antecedent segon disposa que «aunque en la exposición de motivos del Real Decreto 1122/1988 se diga que la nueva Norma General se dicta con el objeto de adaptar nuestra legislación a la comunitaria, el art. 19 se aparte tanto de los principios como del texto del art. 14 de la Directiva 79/122/CEE, sin que se le alcance al Consejo Ejecutivo otro motivo que un desmesurado afán de protección de una comunidad lingüística en detrimento de otra. (...) En definitiva, se concluye, el catalán no puede resultar de peor condición en Cataluña que cualquier otra lengua de la CEE que resulte fácilmente inteligible para los consumidores.»

Pel que fa referència a la delimitació del concepte fàcilment comprensible, la mateixa sentència en l'antecedent 4.b disposa el següent:

«Por otra parte, «lengua fácilmente inteligible para los compradores» es un concepto jurídico indeterminado que ha de ser interpretado de acuerdo con nuestros propios datos jurídico-positivos, y especialmente constitucionales. Ni todas las lenguas que

⁵⁴ BALLBÉ MALLOL, Manuel; “El etiquetaje en la ley catalana de política lingüística.” *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A ,1999. Pg. 511-521.

la Constitución llama «españolas» (art. 3.2) proceden del latín, ni tan ilustre origen garantiza la intercomunicabilidad entre los hablantes de lenguas neolatinas, incluidas las que se hayan desarrollado en territorios hoy pertenecientes a un solo Estado. Según el art. 3.1 de la Constitución (que no es una norma de competencia, como no lo son el art. 3.2 CE o los apartados 1, 2 y 3 del art. 3 EAC), todos los españoles tienen el deber de conocer la lengua española oficial del Estado. Según la STC 82/1986 (fundamento jurídico 3.º), ese deber tiene carácter «individualizado» y de él se sigue «la presunción de que todos los españoles lo conocen» (el idioma oficial del Estado) y de que lo conocen «en cualquier caso, independientemente de factores de residencia o vecindad» (STC 84/1986 [RTC 1986\84]; en la misma línea, SSTC 2/1987 [RTC 1987\2] y 74/1987 [RTC 1987\74]). Ninguna norma constitucional o estatutaria impone el deber de conocimiento individualizado del catalán ni en Cataluña ni, menos aún, en otras partes del territorio del Estado (STC 84/1986). Por lo tanto, el catalán no se beneficia de la presunción de que lo conocen ni quienes residen, viven o son vecinos de Cataluña ni, menos aún, quienes residen o viven en otras partes del territorio del Estado. No parece irrazonable sostener que la garantía de la adecuada inteligibilidad de los datos obligatorios del etiquetado de los productos alimenticios que se comercialicen «en España» (en cualquier punto de España) exige que aquellos se expresen al menos» en la lengua española oficial del Estado, y sólo esto prescribe el art. 19 de la Norma General.»

4.- Publicitat

L'article 35 LPL en el seu apartat 1 es refereix a la publicitat institucional, concretament a la de la Generalitat, les administracions locals, llurs empreses públiques o concessionàries i les institucions i corporacions catalanes de dret públic, feta a Catalunya. En aquest àmbit s'ha d'usar de manera general el català.

L'apartat 2 no és un precepte d'aplicació directa, insta al govern de la Generalitat i els ens locals a afavorir, estimular i fomentar amb mesures adequades l'ús del català en la publicitat, especialment en la via pública, amb un objectiu: que sigui la llengua d'ús normal en el sector.

L'obligatorietat "d'almenys en català" es repeteix en el cas dels documents d'oferta de serveis imposada pel mateix article de la LPL, on es fa imperativa una redacció si més no en català.

En aquest cas, es considera 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. És necessari que aquesta oferta estigui en suport de paper, plasmada documentalment.

El document ha de tenir per objectiu que el consumidor porti a terme l'acte de consum que consisteix en l'adquisició del producte o la contractació del servei. Ha de contenir la informació mínima i de caràcter essencial per afavorir l'acte de consum: descripció del producte o servei ofert, característiques essencials i, sobretot, el preu final. Amb això, es posa de manifest la necessitat de que en les relacions de consum imperi el principi d'igualtat de les posicions jurídiques, fent possible que la persona que vol prendre part en l'acte de consum ho faci amb plens coneixements sobre el producte o servei i evitar així situacions d'abús de l'empresari cap a aquest.

S'exclou la publicitat en mitjans de comunicació com els diaris o en mitjans de publicitat com ara les tanques del carrer, i també les marques o noms comercials registrats prèviament. Això és degut a que l'article 35 del la LPL només regula aquella publicitat derivada del sector públic, per tant, aquests altres medis que pertanyen al sector privat no es veuen sotmesos a aquesta política lingüística.⁵⁵

⁵⁵ PUIG SALELLAS, Josep Maria; *op.cit.* "La normativa lingüística...". Pg. 460-461.

5.- Activitat professional i laboral

En aquest àmbit l'article 36 LPL fa referència al mandat que té el Govern de la Generalitat i els col·legis professionals de fomentar i estimular l'ús del català en les activitats professionals, centres de treball, relacions laborals, contractes de treball, Convenis Col·lectius i pactes d'empresa.

Al tercer apartat de l'article, el legislador fa especial referència als Convenis Col·lectius de treball i als pactes d'empresa. Disposa que aquests podran contenir clàusules lingüístiques dirigides a incentivar el coneixement del català dels treballadors i treballadores i a garantir el seu ús en les relacions laborals.

Finalment, ens tornem a trobar amb una clàusula de protecció al català directament preceptiva que exigeix que almenys es trobin en aquesta llengua els rètols i informacions de caràcter fix i que continguin text que han de constar a l'interior dels centres laborals dirigits a les persones que treballen en el mateix.

Un clar exemple de l'aplicació d'aquesta norma és la següent:

L'article 32 de la LPL preveu que 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.

Desglossant aquest article, en relació al concepte d'"atendre" la doctrina de forma unànime, entén que és aquella capacitat del comerciant per "entendre" o "comprendre" el català amb normalitat, tot i així no s'imposa al comerciant l'obligació de parlar en català. Així mateix, l'EAC preveu en el seu article 34 "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."

Cal destacar la STC 31/2010, de 28 de juny, en la mesura que resol el recurs d'inconstitucionalitat interposat contra, entre altres preceptes, l'article 34 EAC, que disposa el deure de disponibilitat lingüística. En la sentència, el Tribunal es limita a assenyalar el deure de disponibilitat lingüística de les entitats privades, empreses o establiments oberts al públic.

«no puede significar la imposición de éstas, a su titular o a su personal de obligaciones individuales de uso de cualquiera de las dos lenguas oficiales de modo general, inmediato y directo en las relaciones privadas [...]

Por ello, en este ámbito de las relaciones entre privados no cabe entender que el Estatuto imponga de modo inmediato y directo tal obligación a los ciudadanos» (FJ 22)⁵⁶

S'extreu d'aquest text que sempre que el TC es refereixi als usos orals, la seva opinió es basarà en la idea de la impossibilitat legal d'instaurar una correspondència obligada oral i directa en la llengua del consumidor, usuari o client per part de qualsevol venedor.

No obstant, en el mateix fonament jurídic 22, es parla de l'article 34 EAC com una forma d'extensió a l'àmbit de les relacions privades el dret d'opció lingüística imposat a les empreses en les seves relacions amb usuaris i consumidors, impugnat per ser considerat contrari als arts. 10.1, 38 i 139.2 CE.

En aquest cas la consideració del tribunal és diferent, doncs es manifesta dient que:

«Toda vez que ese derecho comprende por igual y con perfecta equivalencia a las dos lenguas oficiales en Cataluña, no es de ver problema alguno de constitucionalidad en lo que hace al tratamiento del castellano y del catalán. Los recurrentes centran la denuncia de la inconstitucionalidad que aprecian en el segundo inciso del precepto en cuanto impone el deber de disponibilidad lingüística en las relaciones entre particulares. Sin perjuicio de la generalidad de la fundamentación del recurso en este extremo, no puede dejar de señalarse que el deber de disponibilidad lingüística por parte de las empresas es necesaria consecuencia del derecho de opción

⁵⁶ MILIAN i MASSANA, Antoni; *Jurisprudències constitucionals en matèria lingüística: principis i criteris*. Barcelona: Generalitat de Catalunya departament de Governació i Relacions institucionals. Institut d'estudis autonòmics, 2011. Pg. 163-166.

lingüística y, en concreto, del derecho de los usuarios y consumidores a ser atendidos en la lengua oficial que elijan.»

Com hem vist en aquest capítol, per concloure i a la vegada fer un petit anàlisi del mateix, els termes “almenys” i “com a mínim” han estat els grans protagonistes, fent així variar les obligacions que existeixen en cada activitat, sector, etc.

Trobem aquesta clàusula “d'almenys en català” en els articles 31.1, 32.3, 33 i 36.4 de la LPL referents a l'àmbit del consum. Les condicions que fan legítima la inserció d'aquesta clàusula que té certs efectes constrictius que són: la obligació d'utilitzar el català sense impedir el lliure ús d'altres llengües, que la restricció imposada persegueixi el legítim fi de preservar la llengua catalana i que, finalment, la mesura vingui determinada per una altra norma amb rang de llei.

En relació amb aquests mandats, observem que tant la CE en el seu article 3 com l'EAC en l'article 3.3 tenen aquesta voluntat de protegir les diferents llengües espanyoles, protecció que es pot donar mitjançant un títol habilitant que legítimi restriccions de drets i llibertats constitucionals sempre que aquestes siguin proporcionades, congruents i adequades.

L'autor Antoni Milian i Massana, ens presenta un exemple on podem apreciar una limitació a la llibertat d'expressió; El Reial Decret 1334/1999, de 31 de juliol, pel qual s'aprova la Norma General d'Etiquetatge, Presentació i Publicitat dels productes Alimentaris ordena que les dades obligatòries de l'etiquetatge “s'expressaran necessàriament, almenys, en la llengua espanyola oficial de l'Estat”⁵⁷.

En el mateix sentit però des d'una òptica europea, trobem també imposicions lingüístiques en matèria d'etiquetatge. La Directiva 97/4/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de gener de 1997, per la que es modifica la Directiva 79/112/CEE del Consell, relativa a l'aproximació de les legislacions dels Estats Membres en matèria d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris destinats als consumidors, amb l'objecte de legitimar dins de l'ordenament comunitari aquelles intervencions coercitives determina que “l'Estat

⁵⁷ Recurs en línia. Disponible a: http://www.boe.es/boe_catalan/dias/1999/09/23/pdfs/A01095-01102.pdf [ref. 22 de juny de 2014]

membre de comercialització del producte podrà, respectant sempre les normes dels Tribunals, disposar en el seu territori que aquestes mencions de l'etiquetatge figurin almenys en una o diverses llengües que l'Estat determinarà entre les llengües oficials de la Comunitat”.

Aquestes accions es podrien englobar en el marc d'una activitat de normalització lingüística d'altra banda o bé de protecció de la llengua, ja que intenten respectar i preservar el bé jurídic de la CE de la riquesa de les diverses modalitats lingüístiques d'Espanya.

Es pot considerar que aquesta clàusula d'almenys o com a mínim actua com a límit de drets, deures i llibertats constitucionals però amb un fi proporcional, contingut en l'article 3.3 CE i 6 EAC, que és el de preservar la llengua catalana.⁵⁸

⁵⁸ MILIAN I MASSANA, Antoni; *op. cit.*, *Público y privado...*, Pg. 144-170.

Capítol V - Els drets lingüístics a la UE

1.- Drets lingüístics com a drets fonamentals. El dret d'opció lingüística

Els drets lingüístics formen part dels drets humans fonamentals, tant individuals com col·lectius, i es sustenten en els principis universals de la dignitat dels humans i de la igualtat en forma de totes les llengües.

En un nivell individual signifiquen el dret de cada persona a “identificar-se de manera positiva amb la seva llengua materna, i que aquesta identificació sigui respectada pels altres” (Phillipson, Skutnabb- Kangas i Rannut, 1994:2). Això implica el dret de cada individu a aprendre i desenvolupar lliurement la seva pròpia llengua materna, a rebre educació pública a través d'ella, utilitzar-la en contextos oficials socialment rellevants, i a aprendre pel menys una de les llengües oficials del seu país de residència.

En el nivell de les comunitats lingüístiques, els drets lingüístics comprenen el dret col·lectiu de mantenir la seva identitat lingüística. Cada comunitat ha de poder “establir i mantenir escoles i altres institucions educatives, ensenyar en les seves pròpies llengües...mantenir l'autonomia per administrar assumptes interns a cada grup... i comptar amb els medis financers per a realitzar aquestes activitats⁵⁹”.

El dret d'opció lingüística respon a la llibertat lingüística amb relació a l'ús de la llengua oficial d'elecció del subjecte en les seves relacions amb els poders públics de l'estat. Aquest dret es troba reconegut en les sistemes lingüístics bilingües, a Finlàndia per exemple la seva Constitució preveu de forma expressa el dret d'opció lingüística i li atribueix caràcter de dret fonamental. D'altra banda a Espanya, el TC ha relacionat l'existència i

⁵⁹ CORRETJA i TORRENS, Mercè; *L'acció europea per a la protecció dels drets lingüístics*. Barcelona: Col·lecció “Estudis” 15, 1995. Pg. 27.

reconeixement d'aquest dret amb el principi de pluralisme lingüístic de l'article 3 de la Constitució.

En totes les legislacions on es troba recollit el dret d'opció lingüística, s'observa que el mateix ofereix al ciutadà la potestat per triar d'entre totes les llengües oficials del seu país, amb quina es vol comunicar amb els poders públics, però d'altra banda, de forma passiva, comporta el dret a rebre comunicacions dels poders públics en la llengua elegida.⁶⁰

2.- Límits dels drets lingüístics ⁶¹

La llibertat de la llengua, entesa com a dret a usar amb plenitud i sense cap tipus de restricció la llengua pròpia o materna en tots els àmbits públics i privats té el seu origen en l'article 116 de la Constitució de la Confederació helvètica. Aquest principi té dos límits: el criteri de territorialitat i el de personalitat.

El principi territorial dóna lloc a la decisió del territori en zones monolingües i el conseqüent establiment de fronteres o límits lingüístics que marquen l'inici i el fi de l'ús de les diferents llengües. Així, aquestes delimitacions lingüístiques determinaran l'àmbit de validesa i eficàcia pública i oficial dels actes dels ciutadans.

En contraposició a l'anterior, el principi de personalitat troba el seu fonament en un principi amb una visió més positiva, disposa un dret de lliure elecció dels ciutadans a emprar la llengua que ells mateixos escullin en les seves relacions amb les autoritats, independentment del territori on es trobin.

⁶⁰ GÁLVEZ SALVADOR, M^a José; *La diversidad lingüística comunitaria; Aspectos constitucionales*. València: Tirant lo Blanch, 2011. Pg. 21-41.

⁶¹ Recurs en línia. Disponible a :

<http://www.hamel.com.mx/ArchivosPublicaciones/1995d%20Derechos%20linguisticos%20como%20derechos%20humanos%20-%20Debates%20y%20perspectivas.pdf> [ref. 21 de maig de 2014]

2.1- Aplicació en l'àmbit europeu

El principi de personalitat en l'àmbit de la política lingüística proporciona als individus una garantia de determinats serveis en la seva llengua, sent irrellevant el lloc on es trobin.

Aquest model promou la cooficialitat de diverses llengües en el territori Estatal i es considera aconsellable en zones amb gran depressió dels grups lingüístics i en les que hi hagi una autèntica equiparació de l'ús de la llengua.

La política personalista té com a finalitat afavorir els contractes entre els membres de diferents grups, multiplicant així les possibilitats del canvi de llengua a nivell individual.

El dret a utilitzar un idioma o un altre quedaria pendent de l'elecció subjectiva de cada ciutadà, a la voluntat individual dels usuaris. Això comportaria implícitament que la majoria dels ciutadans dels territoris on prevalgui aquest principi lingüístic entenguin i parlin els idiomes que estan presents en el territori.

Segons Ninyoles⁶², “el més probable és que una de les llengües en qüestió, la de major difusió internacional, la millor adaptada a les condicions tecnològiques o la que compta amb avantatges inicials en l'estructura del poder, anirà desplaçant a l'altra i la coigualtat resultarà a la pràctica mas il·lusòria”.

Existeix un cas on la política personalista és considerada útil per a la preservació de les llengües que han de ser normalitzades, i és el supòsit on les institucions centrals de l'Estat respectin el dret personal dels ciutadans a relacionar-se amb elles en la llengua oficial que triï el ciutadà, això és el que duen a terme les administracions estatals de Canadà, Bèlgica i Suïssa.

En canvi, el criteri de territorialitat limita a certes àrees aquest dret a beneficiar-se dels serveis públics en la pròpia llengua, reclama la oficialitat d'una llengua nacional d'àmbit geogràfic del que és pròpia, proposa un unilingüisme oficial. La finalitat última d'aquesta política és doncs, reduir al màxim possible el nombre i freqüència dels possibles canvis lingüístics, busca la màxima exclusivitat possible en l'ús de les llengües respectives dins dels territoris que li han estat assignats i protegir la zona geogràfica de la influència

⁶² Recurs en línia. Disponible a: <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre268/re2680213058.pdf?documentId=0901e72b813ce592> [ref. 21 de maig de 2014]

excessiva d'una altra llengua dominant que s'hagi anat estenent o imposant i que en conseqüència posa en perill la supervivència de la llengua pròpia del territori.

L'administració i els serveis públics es relacionen amb els ciutadans en la llengua que correspon a cada territori i els ciutadans no tenen, en principi, el dret a relacionar-se amb l'administració que triïn, és el cas del Quebec, les administracions cantonals i comunals de Suïssa i les administracions territorials de Bèlgica.

Això comporta habitualment monolingüisme dels poders públics i existeix el risc que es produeixin limitacions a la llibertat d'elecció de llengua per part dels ciutadans, és adir, els drets individuals es poden veure limitats en benefici del dret col·lectiu de mantenir la llengua en el territori.

En conseqüència, aquests models no es solen donar normalment en el seu estat pur, sinó que es produeix una combinació entre ells en funció de l'àmbit en què s'apliquin.

2.2- Aplicació a Espanya

Si volguéssim saber com seria l'aplicació d'aquests principis en el territori espanyol, s'ha de tenir en compte que l'aplicació d'un model personal comportaria que els parlants de qualsevol de les múltiples llengües peninsulars tinguessin la possibilitat de beneficiar-se d'un sistema de serveis públics en la seva llengua, sense tenir en compte la part del territori espanyol on aquest fos exercit.

Queda bastant clar doncs, que l'opció d'establir aquesta política lingüística seria pràcticament inviable ja que comportaria la necessitat de que en tot el territori espanyol fossin conegudes per tots els funcionaris que es trobessin amb la tasca d'atendre al públic totes les llengües cooficials existents.⁶³

D'altra banda, l'aplicació del sistema territorial comportaria la integritat cultural de cadascuna de les comunitats lingüístiques sobre la llengua pública i prioritària. Aquesta opció suposaria que el plurilingüisme estatal respongués a l'existència d'unitats

⁶³ Català, Gallec, Eusquera i Aranès.

lingüístiques homogènies, sense comportar a l'exclusió de l'ús de la llengua de relació més ampla.

L'article 5 de l'Estatut de Núria de 1931⁶⁴, aprovat plebiscitàriament a Catalunya, va consagrar com principi la forma de l'unilingüisme territorial, possibilitant al propi temps l'exercici més ampli dels drets lingüístics personals als ciutadans de llengua materna castellana.⁶⁵

Es pot afirmar que en l'estat espanyol existeix un model mixt entre la territorialitat i la personalitat, que només garanteix la territorialitat de la llengua majoritària, el castellà, i en canvi en els territoris de llengua diferent, regeix el criteri de personalitat.

3.- Drets lingüístics dels consumidors

És de rellevància importància la Carta Europea de les Llengües Regionals o Minoritàries. Aquesta va ser aprovada pel Comitè de Ministres del Consell d'Europa el 25 de juny de 1992 (ratificada per Espanya el 2001)⁶⁶ amb la finalitat de reconèixer les llengües regionals o minoritàries com a expressió de riquesa cultural, promocionar-les en els diversos àmbits econòmics i socials impulsant el seu ús oral i escrit en les relacions socials, l'ensenyament, i, conseqüentment dotar-les de certa protecció.

Respecte als efectes que la CELRM produeix sobre la llengua catalana, l'autora Eva Pons⁶⁷ afirma que la Carta complementa l'estatut jurídic de les llengües catalana i aranesa, al inscriure's les mateixes en la situació objectiva descrita per l'article primer ("llengües usades

⁶⁴ Recurs en línia. Disponible a: [http://www.tufs.ac.jp/ts/personal/hirotate/documentacion/autonomia-catalunya/estatut%201932%20\(1931\).pdf](http://www.tufs.ac.jp/ts/personal/hirotate/documentacion/autonomia-catalunya/estatut%201932%20(1931).pdf) [ref. 21 de maig de 2014]

⁶⁵ Recurs en línia. Disponible a :
<http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre268/re2680213058.pdf?documentId=0901e72b813ce592>[ref. 21 de maig de 2014]

⁶⁶ Recurs en línia. Disponible a:
<http://www20.gencat.cat/docs/Llengcat/Documents/Legislacio/Recull%20de%20normativa/Altres/cartaeur.pdf> [ref. 22 de juny de 2014]

⁶⁷ PONS PARERA, Eva; *op.cit.*, "Los derechos lingüísticos...". Pg. 295-369.

tradicionalment en un territori d'un estat per naturals del mateix que constitueixen un grup numèricament inferior a la resta de la població de l'estat"). D'aquesta manera, la carta contribueix a definir les mesures de suport i protecció que s'ha d'aplicar a les llengües per part dels poders públics.

L'article 13 de la CELRM referent a vida social i econòmica mostra el compromís dels estats part de fomentar l'ús d'aquestes llengües regionals o minoritàries mitjançant mesures com ara l'exclusió de disposicions que perjudiquin l'ús d'aquestes en documents relatius a la vida laboral, documents tècnics com ara les instruccions dels productes, prohibició de clàusules reglamentàries empresarials que limitin el seu ús.

Tanmateix, s'observa una funció promotora de les llengües regionals o minoritàries amb el foment de la realització d'accions que animin al seu ús en l'àmbit econòmic, incloent en les reglamentacions financeres i bancàries mesures que proporcionin la utilització de les mateixes, intentant que les institucions locals i de seguretat atenguin als ciutadans en aquest tipus de llengües i, per últim i no menys important, posant a l'abast en les llengües regionals o minoritàries les informacions proporcionades per les autoritats competents relatives als drets dels consumidors.⁶⁸

Endinsant-nos en l'àmbit de l'etiquetatge, veiem que l'article 28 TCUE estableix el principi de lliure circulació de mercaderies i la prohibició de mesures d'efecte equivalent a una restricció quantitativa de les importacions, i l'art 14 de la directiva 79/112/CEE del Consell, de 18 de desembre de 1978, relativa a la aproximació de les legislacions dels Estats membres en matèria d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris, que exigeix que les indicacions obligatòries del etiquetatge figurin en una llengua fàcilment intel·ligible per el comprador.⁶⁹

No hi ha dubte que la col·locació d'etiquetes segons el país de destí del producte suposa un greuge econòmic per als operadors però es pot trobar la seva justificació en la finalitat de protegir al consumidor final aportant-li una correcta informació i comprensible per tothom.

⁶⁸ CORRETJA i TORRENS, Mercè; *op. cit.*, *L'acció europea...*, Pg. 179-182.

⁶⁹ MÉNDEZ PINEDO, Elvira; *La protección de consumidores en la Unión Europea*. Barcelona: Ed. Marcial Pons, 1998. Pg. 35-60.

La jurisprudència comunitària ha fixat els límits a les legislacions estatals en matèria de llengües en l'etiquetatge de productes de la següent manera:

- La lliure circulació de mercaderies es incomtable amb una normativa nacional que obligui a usar de forma exclusiva una llengua determinada en l'etiquetatge de productes.
- També és contrària a la lliure circulació de mercaderies la imposició per un Estat membre de la utilització de la llengua dominant de la regió en la que es ven el producte, tot i que no exclougi l'ús simultani d'altres llengües.
- És però compatible amb el Dret Comunitari, una normativa nacional que obligui a utilitzar una llengua determinada però que permeti utilitzar alternativament una altra llengua suficientment comprensible per al consumidor final.
- La normativa nacional pot obligar a usar en l'etiquetatge aquell idioma de la comunitat lingüística en la que es vendrà el producte si es compleixen tres requisits:
 - que s'apliqui tant a productes nacionals com importats
 - que sigui proporcionada amb l'objectiu de protegir al consumidor
 - que aquesta obligació es limiti a les mencions en l'etiquetatge de caràcter obligatori.⁷⁰

⁷⁰ GÁLVEZ SALVADOR, M^a José; *op.cit.*, *La diversidad lingüística...*, Pg. 27, 35, 67, 180.

Capítol VI - Conclusions

Per posar punt i final al treball, he pensat que seria oportú exposar totes aquelles consideracions i idees que he format com a resultat d'aquest estudi.

Bloc primer sobre els conceptes generals en relació al règim jurícolingüístic

- I. De l'anàlisi del capítol segon, que vaig creure necessari per a establir les bases sobre les que es fonamentaria tot el treball, trobem que en l'article 3 CE es presenta el principi de pluralisme lingüístic que comporta el reconeixement de l'oficialitat del castellà, la consideració de les altres llengües de cada CA com a oficials i la protecció d'aquestes.

L'oficialitat que es deriva d'aquest principi ha estat altament discutida per la STC 31/2010 (FJ 14) per la seva dificultat de conceptualització i pels possibles efectes que se li poden atribuir respecte de la llengua. L'aspecte més important a destacar d'entre els efectes que comporta la declaració d'oficialitat del català, article 6.2 EAC, és el deure de conèixer la llengua catalana.

Argumentava el tribunal que el deure de conèixer el català no es derivava de la cooficialitat, però en canvi, el deure de conèixer el castellà sí que és inherent al fet de que es tracta de la llengua oficial de l'estat, que és coneguda en tot el territori per tots els ciutadans, factor que no succeeix amb el català i que per tant l'administració no tenia cap dret a dirigir-se als ciutadans només en català ja que no tenen els ciutadans cap obligació de conèixer aquesta llengua.

Arribats a aquest punt, no trobo una raó lògica per justificar el fet que es consideri inconstitucional el deure de coneixement del català en el territori de Catalunya i, en canvi, sí que ho sigui el deure de tots els ciutadans espanyols a conèixer el castellà, en tant que estem parlant en ambdós casos de llengües oficials, i per tant les **mesures que s'instauen per fer efectiva tal oficialitat no haurien de variar depenent de la llengua sobre la qual es projecta.**

- II. Un altre efecte menys controvertit que sorgeix de l'atribució de l'oficialitat és el de les intervencions constrictives, tant públiques com privades. Aquestes es consideren en certa mesura necessàries per a poder assegurar el manteniment d'una llengua de comunicació entre els poders públics i els ciutadans. Si aquestes intervencions constrictives es refereixen a l'àmbit privat s'exposa que es redueixen al mínim, diu la doctrina que només actuen en un marc de relacions socioeconòmiques o que afectin a altres activitats privades amb rellevància pública.

Considero ens hem d'aturar en aquest punt per dir que **no es troba en la llei definit allò que es consideren “activitats privades de rellevància pública” existint així un marge d'actuació dels poders públics massa ampli en aquest sentit.**

- III. Un altre dels principis a destacar existent en el nostre ordenament és el de la igualtat i no discriminació per raó de llengua. Aquest és un principi que es troba recollit en la majoria de la legislació objecte de l'estudi; el veiem implícit en la declaració d'oficialitat recollida en l'article 3 CE, també en el 32 EAC, en l'article 3.2 i 4.1 de la LPL, i fins i tot en l'àmbit europeu, en la Carta de les Nacions Unides de 1945.

Estem parlant d'un **principi que no presenta diferència de tracte segons la legislació on el trobem recollit en tant que el seu objectiu és uniforme: garantir la protecció de les llengües**, evitant que els ciutadans d'un determinat territori es puguin veure afectats per un tracte discriminatori en emprar alguna de les seves llengües oficials.

- IV. Per acabar amb aquest capítol, es presenta un tema molt important que és el del català com a la llengua pròpia, art. 6.1 EAC.

La propietat de la llengua comporta l'ús de la mateixa per part de l'administració general i les corporacions públiques, i la presència d'aquesta com a senyal d'identitat en l'àmbit de l'ensenyament, l'activitat socioeconòmica i la publicitat institucional. Mitjançant el procediment de normalització, article 3.3 EAC, es pretén garantir tot això mitjançant una acció de foment de l'ús del català. Aquesta acció

d'impuls del català es considera temporal, ja que pretén anivellar una desigualtat entre el català i el castellà.

En aquest sentit, em van sorgir diversos dubtes. En primer lloc, i després de llegir la sentència del TC 31/2010, resulta que consideren que aquesta atribució de llengua pròpia al català amb el seu procés de normalització, creat com hem dit per a establir una situació d'igualtat entre les dues llengües oficials de l'estat, no pot provocar de cap manera una situació de desequilibri en sí, sinó que només pot li pot ser atribuït aquest adjectiu per a destacar que el català és la llengua “privativa o peculiar de Catalunya”.

Sota el meu punt de vista, aquí existeix una incongruència ja que en la mateixa CE s'instaura un principi de no discriminació per raó de llengua i protecció de la mateixa, i considero que aquest **mecanisme de normalització lingüística és precisament un mitjà per a protegir el català, creant certament regulacions diferents entre ambdues llengües oficials, però diferències que no comporten en cap cas un tractament discriminatori de cara al castellà.** És més, sense aquesta protecció i tenint en compte les darreres reformes que es volen realitzar i algunes que ja s'han portat a terme sobre la regulació del català en diferents aspectes com per exemple el de l'ensenyament, considero que és més que necessària la seva existència, plantejant-me d'altra banda el criteri de temporalitat que es declara respecte del procés de normalització lingüística, ja que no sembla que la situació del català millori.

Bloc segon sobre els principis i drets lingüístics en l'àmbit del consum

- I. En aquest apartat, es posa en pràctica tota la regulació respecte de la llengua catalana i castellana en l'àmbit del consum.

És en els principis de la bona fe i del just equilibri de les parts on es troben els pilars fonamentals sobre els quals es sustenten totes les relacions de consum, d'on sorgeixen uns certs drets i deures de caràcter lingüístic.

És mitjançant aquests drets i deures lingüístics que es poden fer efectius el principis esmentats, ja que garanteixen la protecció dels consumidors front a les possibles actuacions abusives per part dels empresaris i instauren pautes lingüístiques que fan possible permeten establir relacions de consum equilibrades.

L'article 128-1 del CCo, estableix com a premissa principal el dret dels consumidors a ser atesos oralment i per escrit en la llengua oficial que triïn i, d'altra banda, a rebre en català un seguit de documentació relativa al consum.

Si mirem enrere, veiem que aquest dret de ser atès en català ja el trobàvem inclòs en l'article 33 EAC respecte de les administracions i les institucions públiques.

És molt complicat constatar el grau de compliment d'aquest deure d'atenció, però només cal pensar en les nostres relacions de consum, on segur que, en més d'una ocasió, ens trobem en situacions on aquest deure no es compleix perquè en molts casos no és que no entenguin el català, sinó que ni tan sols és conegut per alguns treballadors, i de vegades tampoc el castellà.

Considero que és difícil de controlar que aquestes empreses i establiments compleixin amb aquest deure, pensant que una activitat de foment de l'aprenentatge del català seria potser una ajuda al compliment del mateix. Crec que un altre dels motius d'aquest incompliment prové indirectament de la suavitat de les sancions imposades per a l'incompliment dels drets lingüístics, ja que són tipificades com a infraccions lleus. Realitzant un augment de la gravetat de la sanció potser podria ser una manera d'evitar aquestes situacions.

Bloc tercer sobre el règim jurídicolingüístic en l'àmbit del consum

- I. En el capítol IV ens endinsem de ple en l'àmbit de consum veient les obligacions lingüístiques específiques de cada tipus d'empresa, diferenciant-se entre elles segons a qui pertany la titularitat de la mateixa o bé segons els serveis que ofereixen.

Les empreses públiques han d'utilitzar el català normalment en les seves actuacions i documentacions, retolació, etiquetatge, etc, dels productes que ofereixin, no hi ha obligatorietat d'emprar el català, impera el lliure arbitri de l'empresari.

Les empreses de servei públic han d'emprar almenys el català en les seves comunicacions, notificacions, etc, és a dir com a mínim, sempre constarà en català.

Les empreses concertades, obligació d'utilitzar el català en totes les seves activitats vinculades a l'objecte, existeix dons una obligació d'incorporar el català però en un àmbit més restringit

Les empreses privades només tenen l'obligació d'atendre als consumidors que s'expressin en qualsevol de les dues llengües oficials.

Com a resultat de tot això, es pot concloure **que no té massa sentit la distinció que es fa respecte del tractament del català entre les empreses públiques i les de servei públic, en tant que les dues formen part del sector públic i en les primeres no s'inclou cap tipus de protecció del català.**

- II. Tal i com observem, està clarament recollit en la legislació tot allò relatiu a la llengua en la que ha de constar la informació dirigida als consumidors, però, no és així respecte de les pàgines webs comercials que no gaudeixen de cap regulació lingüística i per tant queda obert a la voluntat de l'empresari utilitzar la llengua que prefereixi, sigui oficial o no. **Això pot suposar un greu perjudici per a la llengua en tant que gran part dels actes de consum que es porten a terme avui en dia són per aquest mitjà** i, per tant, existeix la necessitat de realitzar una modificació de la LPL respecte a aquest tema i introduir tot aquest tipus de regulacions que es van fent convenients a mesura que la tecnologia avança, seguint el mateix criteri lingüístic que s'estableix per a la informació dirigida al consumidor que s'ofereix en paper.
- III. Entre tots els elements sobre els que s'imposen obligacions lingüístiques per part de les empreses, els més destacats són la senyalitzacions i els cartells de caràcter fix, l'etiquetatge, la publicitat i l'activitat professional i laboral.

En primer lloc, pel que fa a la senyalització i els cartells de caràcter fix, en la LPL es disposa que han d'estar redactats almenys en català.

L'article 34 LPL respecte de l'etiquetatge no estableix l'obligació que constin les dades, com a mínim, en català, sinó que ho deixa obert, pot ser en català, en castellà o en alguna de les llengües oficials de la UE. De la mateixa manera l'article 31 LPL només expressa que s'utilitzi normalment el català en l'etiquetatge.

En contraposició, la normativa espanyola prescriu, com hem dit abans, l'obligació que almenys consti en castellà la informació recollida en les etiquetes.

Es conclou de tot això, que **la LPL és menys exigent, en l'etiquetatge, que en d'altres àmbits de consum i cau en una certa reiteració quan fa referència a les llengües catalana i castellana**, a més de referir-se a qualsevol altra de la Unió Europea, en tant que segons quina sigui la interpretació que es faci d'aquesta darrera expressió es refereix igualment a les llengües catalana i castellana. Per tant, en definitiva, la LPL sembla donar per suposat que la comercialització o la producció es porta a terme a Espanya la llengua de redacció serà el castellà, llengua considerada oficial de la UE. **L'article 50.4 EAC tampoc no resol la qüestió ja que sobre aquest tema només indica que els poders públics "han de promoure" que les dades també constin en català. La prudència d'aquestes normes mostra la pressió de les empreses generalment reticents a etiquetar en moltes llengües.**

Pel que fa a la publicitat institucional, el català haurà de ser utilitzat de manera general, a excepció dels documents d'oferta, on sí ha de constar de manera obligatòria el català. A l'últim, sobre l'activitat professional i laboral existeix simplement un mandat de foment del català en aquest àmbit.

Veiem un clar desequilibri entre els diferents elements sense cap motivació aparent en tant que els quatre són elements de caràcter informatiu de gran rellevància, i en especial l'etiquetatge, que forma part del nostre dia a dia en tant que figura en tots els productes que consumim.

El català troba escassa protecció en aquest àmbit, on la llei només es limita a protegir-lo respecte d'aquells productes que disposen de denominació d'origen i es distribueixen a Catalunya, però no té un paper important pel que fa als altres mètodes d'informació al consumidor, cosa que no passa amb el castellà.

Considerant això, crec que en aquest cas **el mandat que imposa l'article 50 EAC a la Generalitat de fomentar el català en tots els àmbits, i especialment en l'etiquetatge, no es compleix d'una manera eficaç**, de no ser així, no existiria aquesta diferència respecte de la protecció en aquest sector del castellà.

Bloc quart sobre els drets lingüístics a la UE

I. Ja per acabar, és una qüestió a comentar quina és la regulació de la que consta la UE per a protegir els drets lingüístics dels consumidors, observant principalment jurisprudència i la CELRM.

El dret d'opció lingüística com a dret fonamental més destacat és altament reconegut per la UE com aquell dret que garanteix al ciutadà la possibilitat de triar com a llengua de comunicació aquella considerada oficial en el seu territori. Veiem doncs que existeix una **clara similitud sobre el contingut d'aquest dret entre la regulació europea i la comunitària espanyola i catalana.**

Annexos

1.- Altres obligacions lingüístiques addicionals

a) Empreses de serveis públics o bàsics (aigua, gas, electricitat, transports, telefonia, etc.)

Si aquestes empreses són públiques de la Generalitat o d'alguna altra administració de Catalunya, o si el servei públic que presten és una concessió d'alguna d'aquestes administracions, llavors, a més, l'empresa ha d'utilitzar normalment el català a nivell intern, en la retolació i en les comunicacions i notificacions, incloent-hi les factures i altres documents comercials adreçats a persones residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà si ho demanen (art. 30 LPL).

b) Empreses públiques i les concessionàries que gestionen o exploten un servei concedit

Les empreses públiques i les concessionàries com ara les d'autopistes, de ports esportius i d'estacions d'esquí han d'utilitzar normalment el català a nivell intern, en la retolació i en les comunicacions i notificacions, incloent-hi les factures i altres documents comercials adreçats a persones residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà si ho demanen (art. 30 LPL).

c) Els bancs, les caixes d'estalvi i les companyies d'assegurances

Sens perjudici de les altres obligacions lingüístiques que tenen totes les empreses, els bancs, les caixes d'estalvis i les altres entitats financeres com ara les companyies d'assegurances han de tenir almenys en català:

— els xecs, els pagarés i els talonaris

— els altres documents que ofereixin als clients

Cal recordar que, com a la resta d'empreses, i entre les obligacions que tenen totes elles, han de tenir disponibles en exemplars separats, en català i en castellà, els contractes anomenats d'adhesió, normats, amb clàusules tipus o amb condicions generals (art. 15 LPL).

d) Els bars i restaurants

Aquest tipus d'establiments han de tenir, com a mínim en català, les cartes de plats i de vins amb els preus corresponents. També, els bars i restaurants han d'exhibir, redactats almenys en català, els serveis que ofereixen, amb els preus de cadascun.

e) Els allotjaments turístics i les agències de viatges

Els allotjaments turístics han de facilitar els preus de tots els serveis i les factures almenys en català, i les agències de viatges han de proporcionar als consumidors les informacions referents als serveis contractats i els contractes almenys en català.

2.- Bibliografia

ALBERTÍ ROVIRA, Enoch; “El régimen de doble oficialidad y los derechos y deberes lingüísticos”. *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 1999.

ALBERTÍ ROVIRA, Enoch, AJA FERNANDEZ, Eliseo, FONT LLOVET, Tomàs , PADRÓS CASTILLÓN, Xavier, i TORNOS MAS, Joaquim; *Manual de Dret Públic de Catalunya*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 2000.

BALLBÉ MALLOL, Manuel; “El etiquetaje en la ley catalana de política lingüística.” *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 1999.

BARROS PUGA, Mara. *Derechos del consumidor*. Madrid: Ediciones Pirámide, 1999.

BERCOVITZ, Alberto., i BERCOVITZ, Rodrigo; *Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores*. Madrid: Ed. Tecnos, 1987.

BOURGOIGNIE, Thierry; *Elementos para una teoría del Derecho de Consumo*. Vitoria: Departamento de Comercio, Consumo y Turismo del Gobierno Vasco, 1994.

CANEDO ARRILLAGA, María Pilar: *Derecho de consumo*. Valencia: Ed. Tirant lo Blanch, 2009.

CORRETJA i TORRENS, Mercè; *L'acció europea per a la protecció dels drets lingüístics*. Barcelona: Col·lecció “Estudis” 15, 1995.

COTINO HUESO, Lorenzo (coord.); *Consumidores y usuarios y las nuevas tecnologías*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2008.

CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José (coord.); *Cuestiones actuales sobre la protección de los consumidores: Tutela penal, civil y arbitral*. Navarra: Ed. Civitas, 2010.

GÁLVEZ SALVADOR, M^a José; *La diversidad lingüística comunitaria; Aspectos constitucionales*. València: Tirant lo Blanch, 2011.

GUILLÉN CATALÁN, Raquel; *El régimen jurídico de la oferta contractual dirigida a consumidores*. Madrid: Fundación Registral, 2010.

HERRERO DE MIÑÓN, Miguel; “Bases constitucionales y estatutarias de la legislación catalana”. *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 1999.

JOU MIRABENT, Lluís; *L’oficialitat lingüística, un concepte jurídic*. Barcelona: Acadèmia de Jurisprudència i Legislació de Catalunya, 2009.

LASARTE ÁLVAREZ, Carlos; *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Ed. Dykinson, 2003.

MÉNDEZ PINEDO, Elvira; *La protección de consumidores en la Unión Europea*. Barcelona: Ed. Marcial Pons, 1998.

MILIAN i MASSANA, Antoni; *Jurisprudències constitucionals en matèria lingüística: principis i criteris*. Barcelona: Generalitat de Catalunya departament de Governació i Relacions institucionals. Institut d’Estudis Autonòmics, 2011.

MILIAN I MASSANA, Antoni; *Público y privado en la normalización lingüística; cuatro estudios sobre derechos lingüísticos*. Barcelona: Atelier, 2000.

- MILIAN i MASSANA, Antoni; “Algunes reflexions sobre les intervencions lingüístiques constrictives en el sector privat a propòsit del capítol V de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística”. *Revista Llengua i Dret*, núm. 31, Setembre de 1999.
- MIRAMBELL ABANCÓ, Antoni; “El catalán como “lengua propia” de Cataluña.” *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 1999.
- MIRANDA SERRANO, Luis María, i PAGADOR LÓPEZ, Javier (coord.); *Derecho (privado) de los consumidores*. Madrid: Ed. Marcial Pons, 2012.
- PEREÑA PINEDO, Ignacio, MELLADO RAMÍREZ, David, DOVAL INCLÁN, Ruth, i GARCÍA DUARTE, Matilde; *Los derechos de los consumidores*. Madrid: Boletín Oficial del Estado, 2005.
- PÉREZ FERNÁNDEZ, José Manuel; “Principios del régimen juridicolingüístico: en especial, el estatuto de oficialidad”. *Estudios sobre el estatuto jurídico de las lenguas en España*. Barcelona: Atelier, 2006
- PIPAÓN PULIDO, Jorge Guillermo. *Derechos de los consumidores y usuarios*. Valladolid: Lex Nova, S.A., 2010.
- PONS PARERA, Eva; “Los derechos lingüísticos en el marco internacional y comunitario europeo”. *Estudios sobre el estatuto jurídico de las lenguas en España*. Barcelona: Atelier, 2006.
- PUIG SALELLAS, Josep Maria; “La normativa lingüística y el mundo socioeconómico.” *Estudios jurídicos sobre la ley de política lingüística*. Barcelona-Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A., 1999.

PUIG SALELLAS, J.M; *Sobre la Llei de Normalització Lingüística a Catalunya*.
Barcelona: Ed. Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, 1985.

RIDAO, Joan; *Curs de Dret Públic de Catalunya; adaptat a la nova legislació i a la sentència del Tribunal Constitucional 31/2012 de 28 de juny, sobre l'Estatut de Catalunya*. Barcelona: Columna d'Edicions, Llibre I Comunicació S.A.U., 2012.

RIVERO YSERN, Enrique i CALVO SÁNCHEZ, M^a Dolores; *Nuevas formas de control de las administraciones públicas y su repercusión sobre consumidores y usuarios*. Salamanca: Ed. Ratio Legis, 2013.

VERNET i LLOBET, Jaume (coord.), PONS, E, POU, A, SOLÉ, J.R, i PLA, A.M; *Dret Lingüístic*. Valls: Cossetània, 2003.

VERNET i LLOBET, Jaume, i MARÍN DÍAZ-GUERRA, Ferran; “El règim jurídic de la llengua en la retolació pública, la toponímia i la denominació dels Ens locals a Catalunya”. *Revista Llengua i Dret*, núm.16, Desembre de 1991.

VERNET I LLOBET, Jaume; “La regulació del plurilingüisme a l'Administració espanyola (1977-1990)”. *Revista llengua i dret*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de la Generalitat de Catalunya, núm. 18, Desembre 1992.

VINTRÓ CASTELLS, Joan; “El desplegament de l'Estatut del 1979 i l'Estatut del 2006”; *Dret Públic de Catalunya*. Barcelona: Atelier, 2011.

3.- Webgrafia

Amnistia internacional: <http://www.amnistiacatalunya.org>

Associació de Consumidors de la Província de Barcelona: <http://www.acpb.cat>

Biblioteca virtual Miguel de Cervantes: <http://www.cervantesvirtual.com>

Butlletí Oficial de l'Estat: <http://www.boe.es>

Col·lectiu "Català sempre": <http://www.sempre.cat>

Diari electrònic: <http://www.vozbcn.com>

Generalitat de Catalunya: <http://www20.gencat.cat>

Govern d'Extremadura: <http://juradocompetenciaextremadura.gobex.es>

Institut d'Estudis Catalans: <http://dlc.iec.cat>

Ministeri d'Educació, Cultura i Esports: <http://www.mecd.gob.es>

Real Acadèmia Espanyola: <http://www.rae.es>

Revistes Catalanes amb Accés Obert: <http://www.raco.cat>

Universitat de Santiago de Compostela: <http://www.usc.es>

4.- Jurisprudència espanyola

Tribunal Constitucional (Pleno). Sentencia núm. 69/1988, de 19 abril.

Tribunal Constitucional (Pleno). Sentencia núm. 236/1991, de 12 diciembre.

Tribunal Constitucional (Pleno). Sentencia núm. 147/1996 de 19 septiembre.

Tribunal Constitucional (Pleno) Sentencia núm. 87/1997 de 24 abril.

Tribunal Constitucional (Pleno). Sentencia núm. 103/1999, de 3 junio.

Tribunal Constitucional (Pleno). Sentencia núm. 337/1999.

Tribunal Constitucional (Pleno). Sentencia núm. 31/2010, de 28 de junio.

Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 4ª) Sentencia de 4 junio 2002.

Tribunal Supremo (Sala de lo Civil, Sección 1ª). Sentencia núm. 537/2013 de 14 enero.

Tribunal Superior de Justicia de Cantabria, (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 5/2014 de 8 enero.