

INFORME PRELIMINAR

ES POSSIBLE CONSUMIR EN
CATALÀ?

Unió de Consumidors de Catalunya (UCC)
Associació de Consumidors i Usuaris en
acció de Catalunya- FACUA
Federació Unió Cívica de Consumidors i
Mestresses de Casa de Catalunya (UNAE)



Amb el suport de



INTRODUCCIÓ

Les Organitzacions de persones consumidores Unió de Consumidors de Catalunya (UCC), Associació de Consumidors i Usuaris en acció de Catalunya- FACUA i la Federació Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Catalunya (UNAE), amb la intenció d'establir fórmules de col·laboració que contribueixin a reforçar les relacions entre organitzacions de persones consumidores en l'àmbit de Catalunya i, al seu torn, vetllar pel compliment i respecte dels drets recollits en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, han dut a terme conjuntament un estudi de camp que avalua el grau de compliment dels drets lingüístics a Catalunya.

En la clara convicció de les organitzacions involucrades que, entre altres drets establerts en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, els lingüístics també deuen estar protegits, s'ha considerat necessari conèixer i avaluar si els comerços catalans, escollits com a mostra representativa en tres províncies de Catalunya, coneixen i compleixen les obligacions assenyalades que en matèria de drets lingüístics que assenyalava la Llei.

Aquesta acció conjunta materialitzada en l'estudi denominat "Es pot Consumir en Català?" s'ha desenvolupat a través d'inspeccions oculars en establiments comercials localitzats en diferents punts geogràfics de Catalunya, abastant un àrea geogràfica el més extensa possible, que donés com resultat una mostra prou representativa de tot el territori.

OBJECTIUS

- Avaluar el grau de compliment dels requisits dels drets lingüístics per part dels comerços localitzats a Catalunya.
- Avaluar el grau de coneixement dels drets lingüístics per part dels comerços localitzats a Catalunya.
- Aportar un valor de defensa de la llengua vehicular de Catalunya.
- Dotar d'informació substancial a l'Agència Catalana del Consum per tal de que aquesta prengui les mesures que consideri més adients en funció del resultat obtingut.
- Garantir el compliment dels drets establerts en el Codi de Consum i l'Estatut de Catalunya per a la protecció dels consumidors.

DESENVOLUPAMENT DE L'ESTUDI

FASES

L'activitat conjunta es dividirà en dos fases:

- PRIMERA FASE.- a realitzar des de la signatura del present conveni fins al 31 d'octubre de 2013. Consistirà en l'elaboració del projecte tècnic, inspeccions oculars d'un total de 900 establiments repartits pel territori de Catalunya i confecció d'un primer informe preliminar d'aquesta fase.
- SEGONA FASE.- a realitzar des de el novembre de 2013 fins al 31 d'octubre de 2014. Consistirà en tabulació de dades, confecció d'estadístiques, informe final de conclusions i difusió dels resultats.

En aquest informe preliminar es pretén recollir els resultats de camp obtinguts en la primera fase i fer una anàlisi prèvia general sobre el compliment o no dels requisits dels drets lingüístics per part dels comerços catalans.

L'objectiu és que en la segona fase aquests resultats puguin ser analitzats amb més profunditat, complementant-los amb els resultats que donin noves localitats que en la primera fase no van poder cobrir-se i que resulten necessaris per elaborar un informe final de conclusions més precises.

PRIMERA FASE

Formulari

Previ al començament del treball de camp, les tres organitzacions es van reunir per elaborar el formulari model que serviria de base per recollir la informació obtinguda en les corresponents inspeccions oculars. El formulari conté informació sobre els aspectes bàsics en matèria de drets lingüístics que havien de prendre's en consideració en el treball de camp, població i comerços inspeccionats, i els resultats d'acord als criteris establerts per les organitzacions participants.

En l'Annex I s'adjunta el model del formulari utilitzat.

Metodología

La metodologia del projecte es va basar en inspeccions oculars a comerços, establint els criteris de la inspecció sota dues premisses:

1. La senyalització i cartells d'informació estan redactats al menys en català? (Cartells exteriors o interiors fixos, Nom de l'establiment, etc.)

2. Els documents d'oferta de serveis estan redactats al menys en català? (Cartells no fixos. Preus, rebaixes, acceptació targetes, devolucions, ofertes...)

Sobre la base d'aquestes dues preguntes, el personal tècnic designat per realitzar les inspeccions contestava en el formulari amb un "SI" o amb un "NO" segons fos el cas.

Criteris

Els criteris sobre els quals es van respondre les dues preguntes obeeixen a un consens entre les tres Associacions sobre el que s'estableix en el Codi de Consum.

En aquest sentit, s'ha pres en consideració per a les marques, noms comercials i la retolació emparada per la legislació de la propietat industrial, la no aplicació de l'establert en el Codi de consum en el que a drets lingüístics es refereix.

En qualsevol cas, es va analitzar sempre que tant la retolació externa com les informacions necessàries per al consum dirigides a persones consumidores estiguessin ofertes almenys en català.

Localitats escollides

Les localitats escollides per a la primera fase del projecte es corresponen amb tres províncies de Catalunya:

1. Província de Barcelona
2. Província de Tarragona
3. Província de Girona

Els criteris d'elecció de cada població objecte d'anàlisi van variar, tenint-se en compte aspectes relatius a densitat de població, existència o no de zones comercials concentrades, representativitat de la població dins de la comarca i/o província, zones costaneres turístiques, etc.

La major part de les inspeccions oculars realitzades es van portar a terme a la Província de Barcelona, donat l'elevat índex de població que presenta aquesta àrea geogràfica a Catalunya i, en conseqüència, ser un major nombre de consumidors els que podrien veure's afectats pel compliment de la normativa de consum en matèria de drets lingüístics.

Les localitats objecte d'anàlisi van ser les següents:

PROVÍNCIA	MUNICIPI	DISTRICTE
BARCELONA	BARCELONA	Ciutat Vella
		Eixample
		Sant Martí
		Sant Andreu
		Nou Barris
		Horta -Guinardó
		Gràcia
		Les Corts
		Sants-Monjuic
		Sarrià-San Gervasi
	BARBERÀ DEL VALLÈS	--
	BADALONA	--
	PREMIÀ DE DALT	--
VILAFRANCA DEL Penedès	--	
SANTA PERPETUA DE LA MOGODA	--	
SANT VICENÇ DELS HORTS	--	
TARRAGONA	TARRAGONA	--
	CAMBRILS	--
	REUS	--
	SALOU	--
GIRONA	GIRONA	--
	FIGUERES	--
	BLANES	--

RESULTATS PRELIMINARS

Els resultats estan representats a través de gràfics circulars on les dades corresponents a l'àrea blava es corresponen als establiments comercials que SI COMPLEIXEN, mentre que l'àrea grisa del gràfic es correspon a aquells establiments que NO COMPLEIXEN.

Al seu torn, al final de cada secció provincial s'han disposat unes taules les quals contenen els resultats totals de cada Província, amb els seus corresponents gràfics.



PROVÍNCIA DE BARCELONA

Establiments inspeccionats: 200

BARCELONA CIUTAT

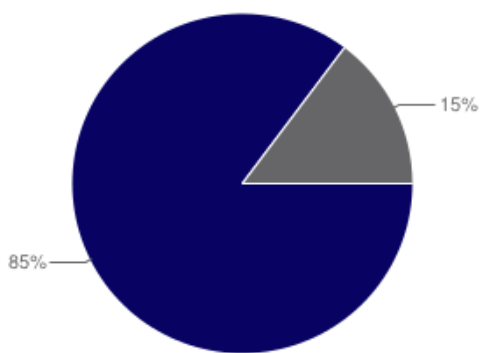
Establiments comprovats: 200

Districte Ciutat Vella

Establiments inspeccionats: 20

PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?

Districte Ciutat Vella

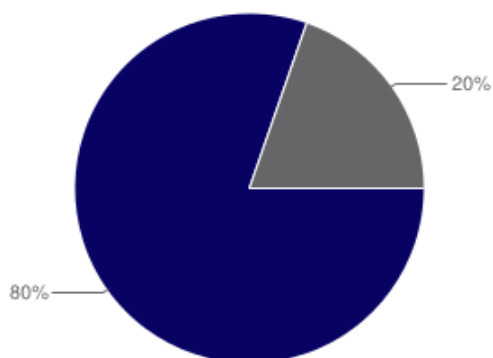


Compleixen: 17

No Compleixen: 3

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?

Districte Ciutat Vella



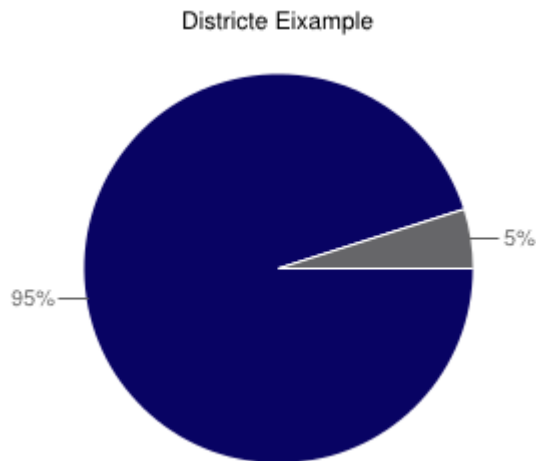
Compleixen: 16

No Compleixen: 4

Districte Eixample

Establiments inspeccionats: 20

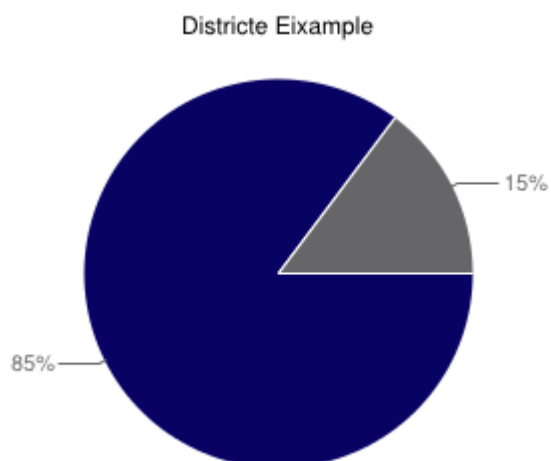
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 19

No Compleixen: 1

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



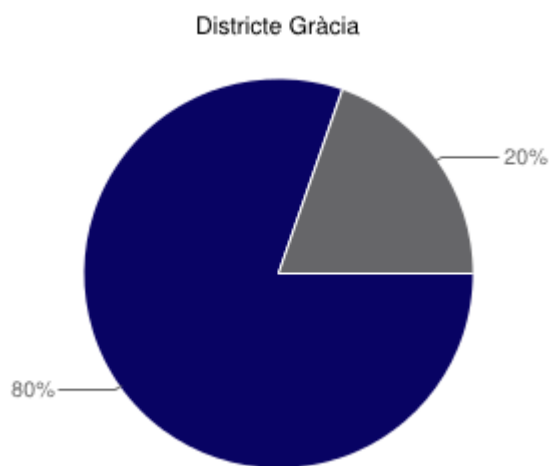
Compleixen: 17

No Compleixen: 3

Districte Gràcia

Establiments inspeccionats: 20

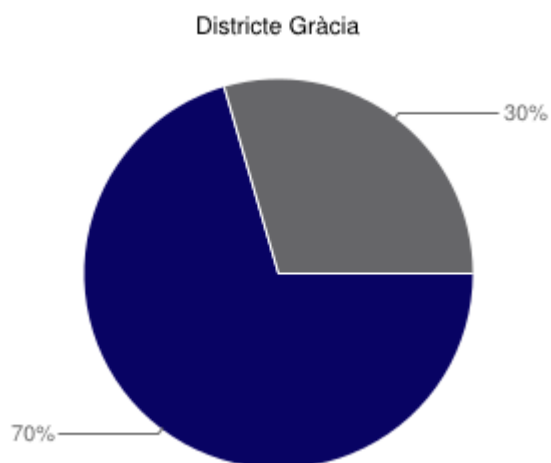
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 16

No Compleixen: 4

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



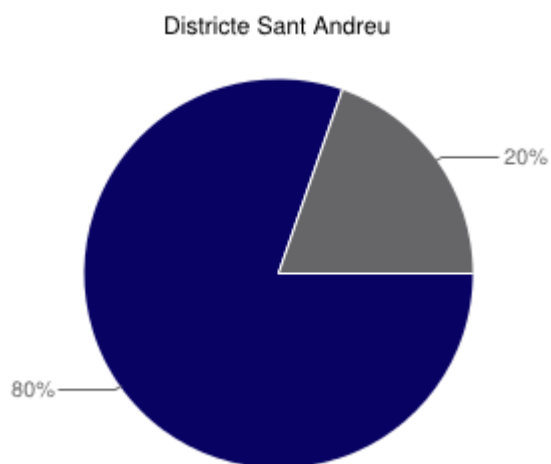
Compleixen: 14

No Compleixen: 6

Districte Sant Andreu

Establiments inspeccionats: 20

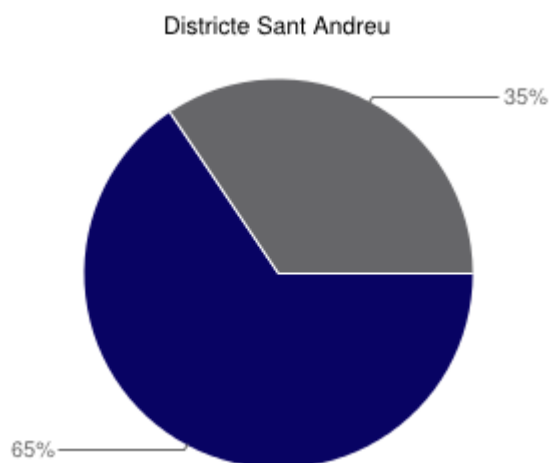
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 16

No Compleixen: 4

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



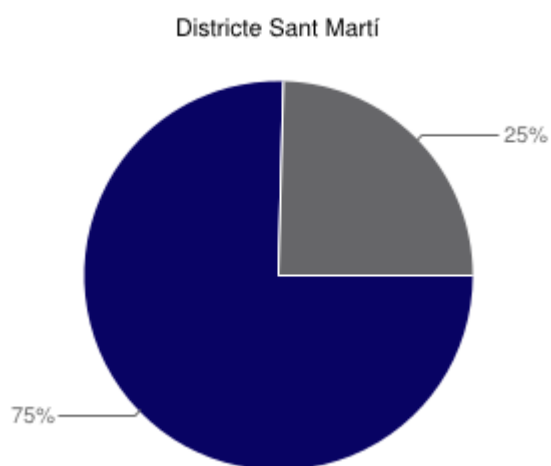
Compleixen: 13

No Compleixen: 7

Districte Sant Martí

Establiments inspeccionats: 20

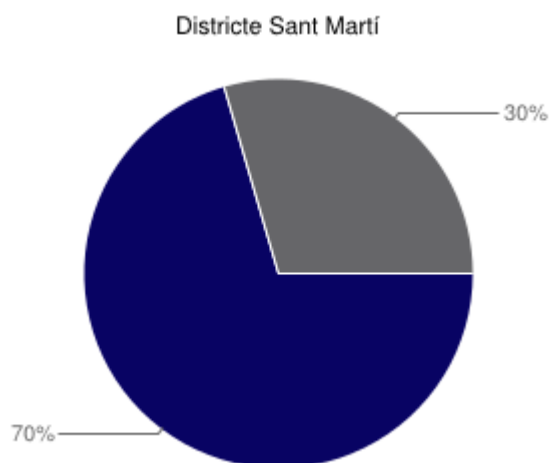
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 15

No Compleixen: 5

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



Compleixen: 14

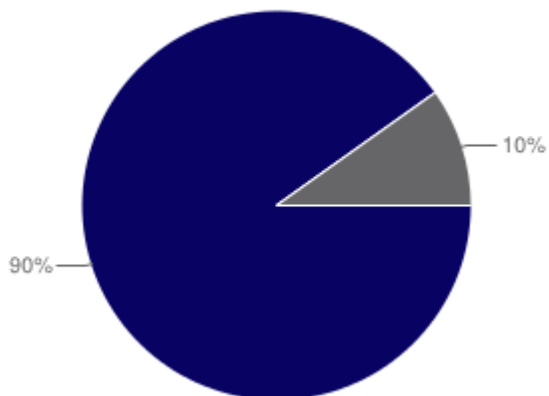
No Compleixen: 6

Distrito Sarrià-Sant Gervasi

Establiments inspeccionats: 20

PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?

Districte Sarrià-Sant Gervasi

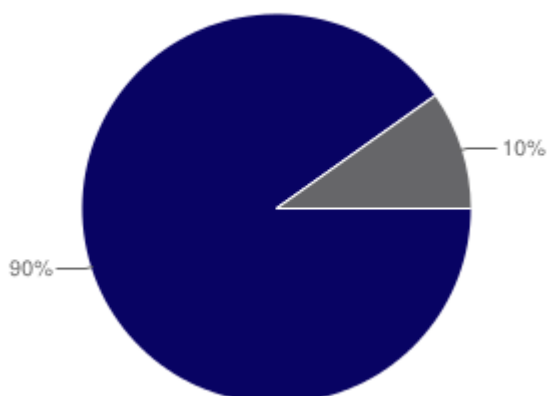


Compleixen: 18

No Compleixen: 2

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?

Districte Sarrià-Sant Gervasi



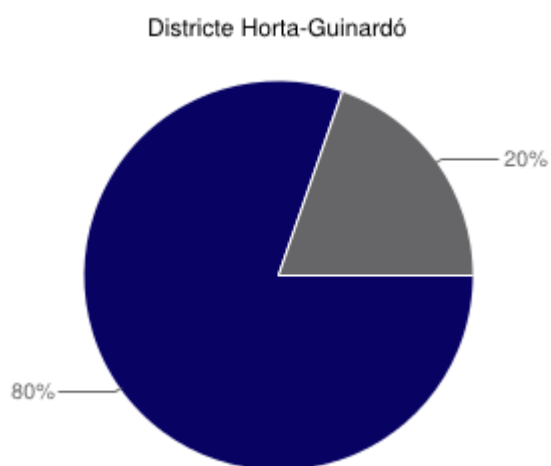
Compleixen: 18

No Compleixen: 2

Districte Horta-Guinardó

Establiments inspeccionats: 20

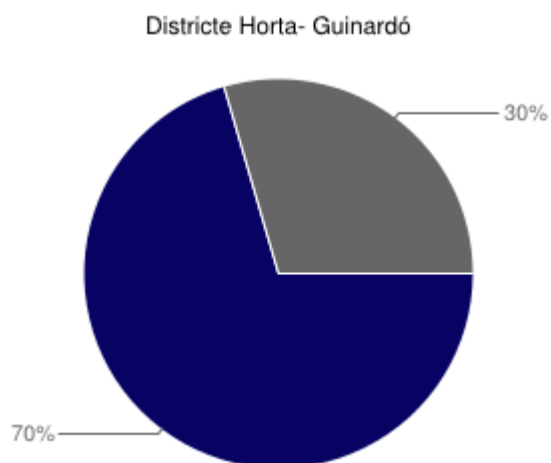
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 16

No Compleixen: 4

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



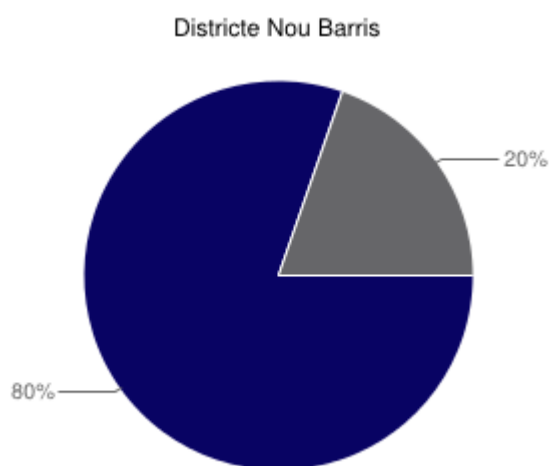
Compleixen: 14

No Compleixen: 6

Districte Nou Barris

Establiments inspeccionats: 20

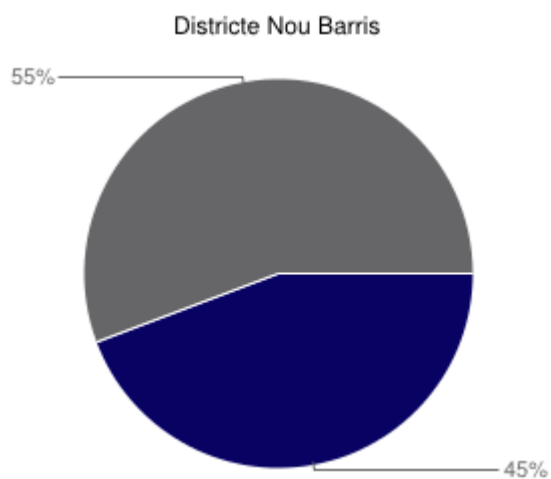
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 16

No Compleixen: 4

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



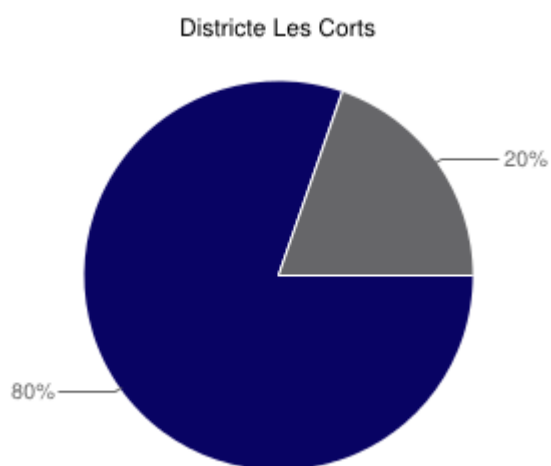
Compleixen: 9

No Compleixen: 11

Districte Les Corts

Establiments inspeccionats: 20

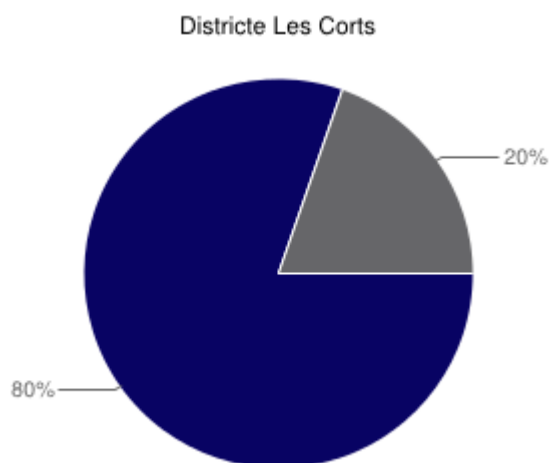
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 16

No Compleixen: 4

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



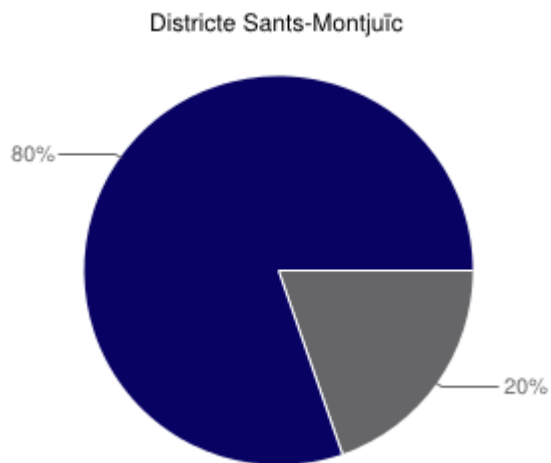
Compleixen: 16

No Compleixen: 4

Districte Sants-Montjuïc

Establiments inspeccionats: 20

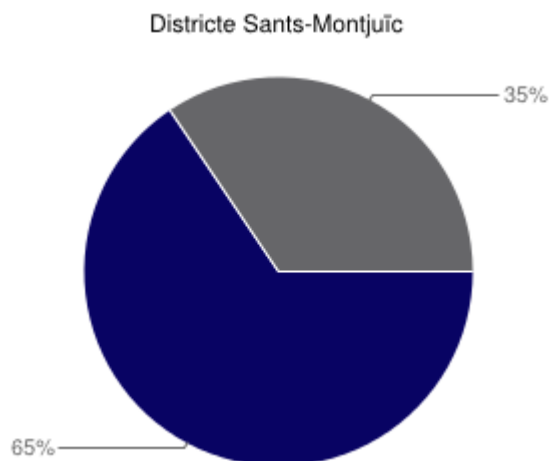
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 16

No Compleixen: 4

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



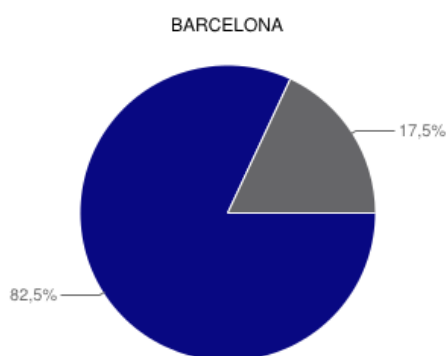
Compleixen: 13

No Compleixen: 7

TOTALS BARCELONA CIUTAT

DISTRICTE	PRIMERA PREGUNTA				SEGONA PREGUNTA			
	SI		NO		SI		NO	
Totals Ciutat Vella	17	85%	3	15%	16	80%	4	20%
Totals Eixample	19	95%	1	5%	17	85%	3	15%
Totals Gràcia	16	80%	4	20%	14	70%	6	30%
Totals Sant Andreu	16	80%	4	20%	13	65%	7	35%
Totals Sarrià-Sant Gervasi	18	90%	2	10%	18	90%	2	10%
Totals Sants	16	80%	4	20%	13	65%	7	35%
Totals Horta -Guinardó	16	80%	4	20%	14	70%	6	30%
Totals Nou Barris	16	80%	4	20%	9	45%	11	55%
Totals Les Corts	16	80%	4	20%	16	80%	4	20%
Totals Sant Martí	15	75%	5	25%	14	70%	6	30%
TOTALS	165	82,50%	35	17,50%	144	72%	56	28%

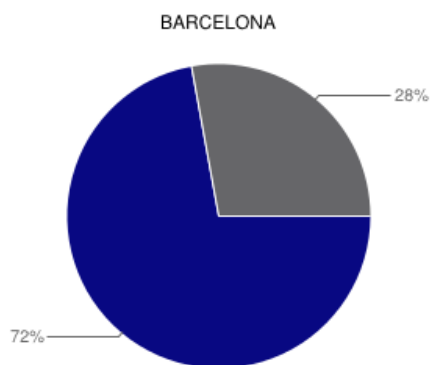
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 165

No Compleixen: 35

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



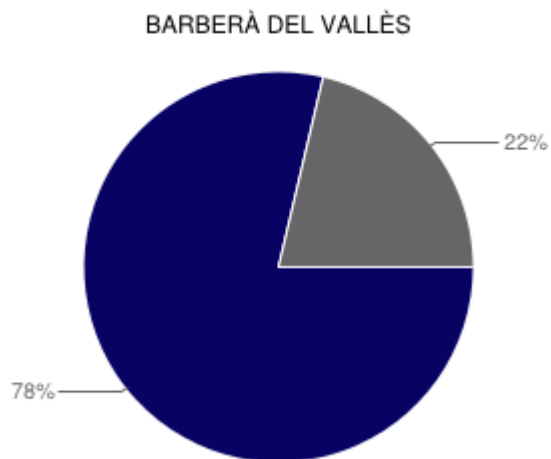
Compleixen: 144

No Compleixen: 56

BARBERÀ DEL VALLÈS

Establiments comprovats: 100

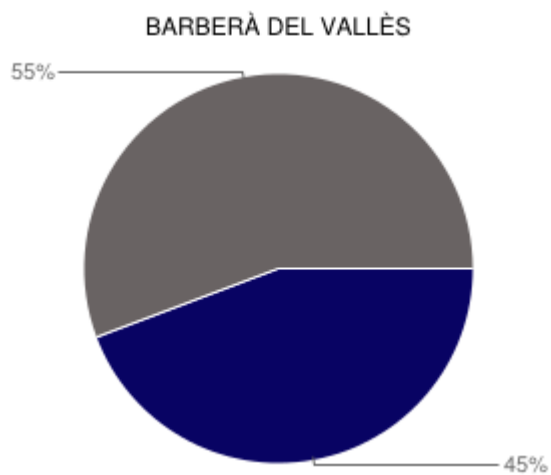
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 78

No Compleixen: 22

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



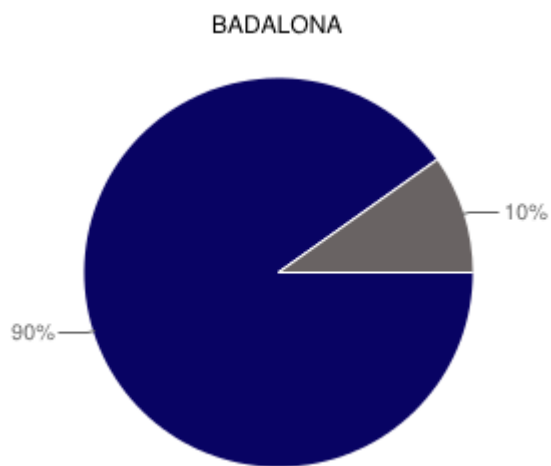
Compleixen: 45

No Compleixen: 55

BADALONA

Establiments comprovats: 100

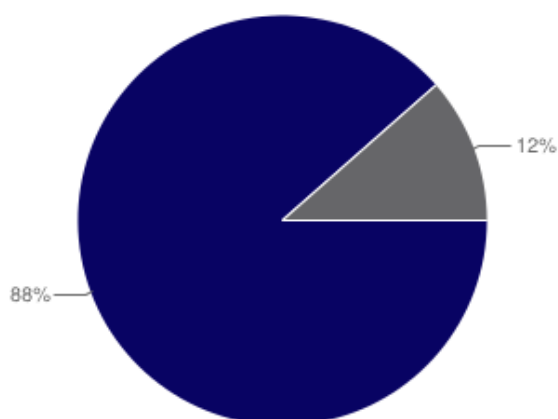
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 90

No Compleixen: 10

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



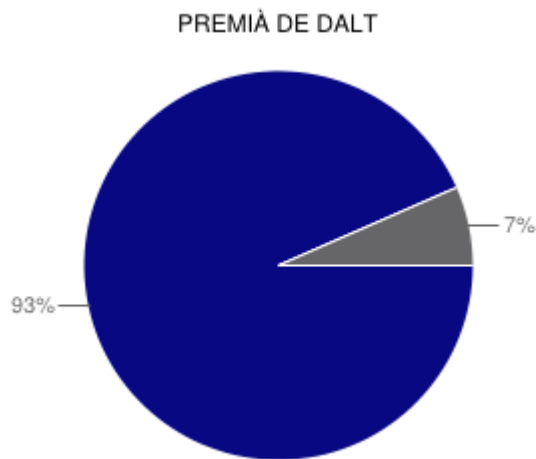
Compleixen: 88

No Compleixen: 12

PREMIÀ DE DALT

Establiments comprovats: 100

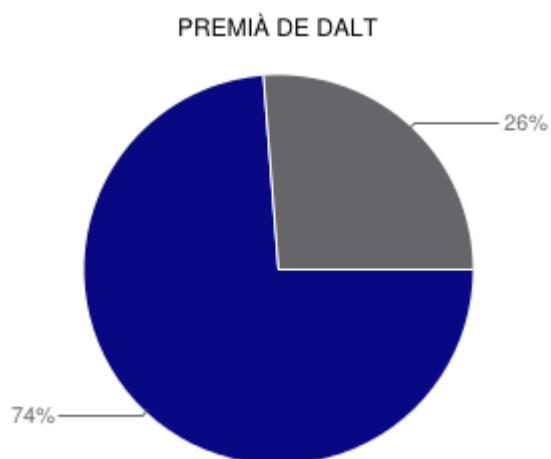
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 93

No Compleixen: 7

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



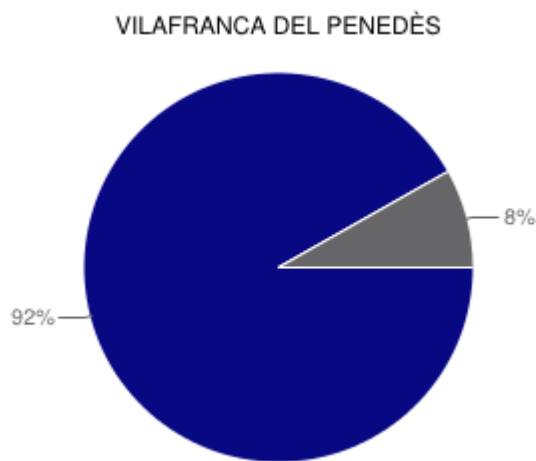
Compleixen: 74

No Compleixen: 26

VILAFRANCA DEL PENEDE'S

Establiments comprovats: 100

PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 92

No Compleixen: 8

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



Compleixen: 96

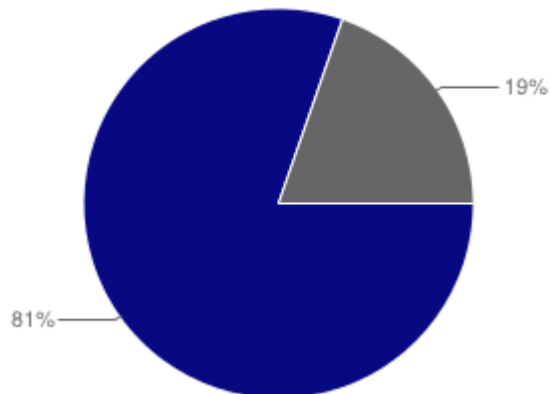
No Compleixen: 4

SANTA PERPETUA DE LA MOGODA

Establiments comprovats: 100

PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?

SANTA PERPETUA DE LA MOGODA

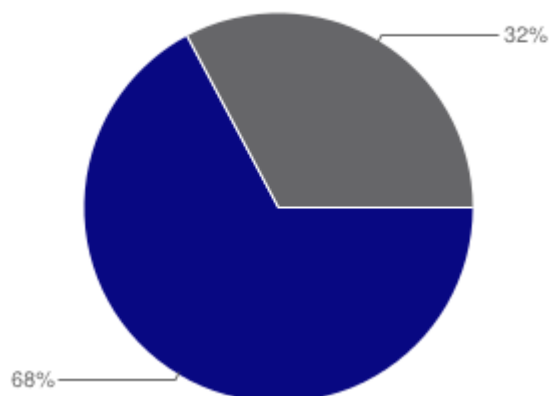


Compleixen: 81

No Compleixen: 19

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?

SANTA PERPETUA DE LA MOGODA



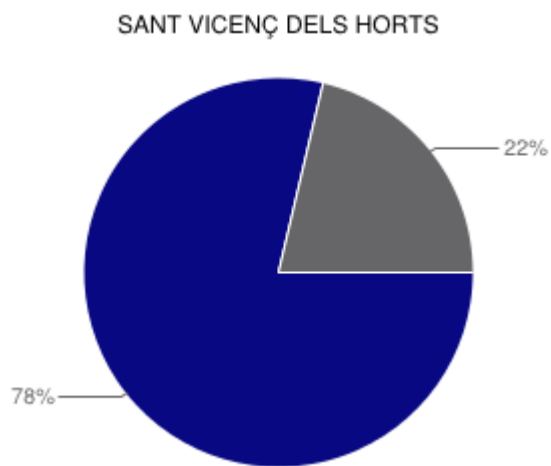
Compleixen: 68

No Compleixen: 32

SANT VICENÇ DELS HORTS

Establiments comprovats: 100

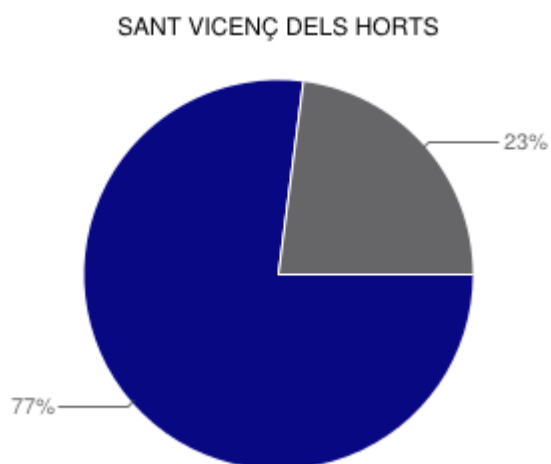
PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 78

No Compleixen: 22

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



Compleixen: 77

No Compleixen: 23

TOTALS PROVÍNCIA DE BARCELONA

LOCALITATS	PRIMERA PREGUNTA				SEGONA PREGUNTA			
	SI	%	NO	%	SI	%	NO	%
BARCELONA CIUTAT	165	82,50%	35	17,50%	144	72%	56	28%
BARBERÀ DEL VALLÈS	78	78%	22	22%	45	45%	55	55%
BADALONA	90	90%	10	10%	88	88%	12	12%
PREMIÀ DE DALT	93	93%	7	7%	74	74%	26	26%
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	92	92%	8	8%	96	96%	4	4%
STA PERPETUA DE LA MOGODA	81	81%	19	19%	68	68%	32	32%
SANT VICENÇ DELS HORTS	78	78%	22	22%	77	77%	23	23%
TOTALS	677	85%	123	15%	592	74 %	208	26%

PREGUNTA 1: ELS CARTELLS DE CARÀCTER FIX ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ ?



Compleixen: 677

No Compleixen: 123

PREGUNTA 2: ELS CARTELLS O DOCUMENTS VISIBLES AL PÚBLIC D'INVITACIÓ A COMPRAR, ESTAN REDACTATS ALMENYS EN CATALÀ?



Compleixen: 592

No Compleixen: 208

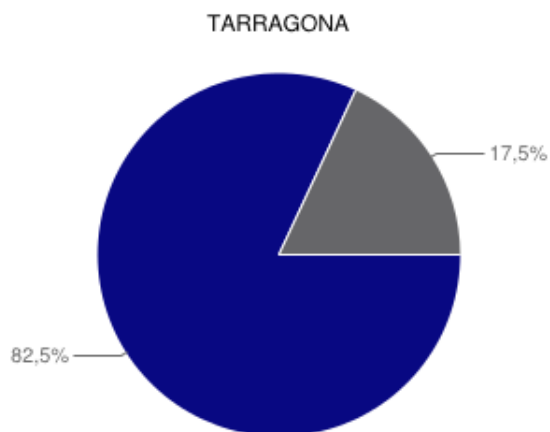
PROVÍNCIA DE TARRAGONA

Establiments inspeccionats: 120

TARRAGONA

Establiments comprovats: 40

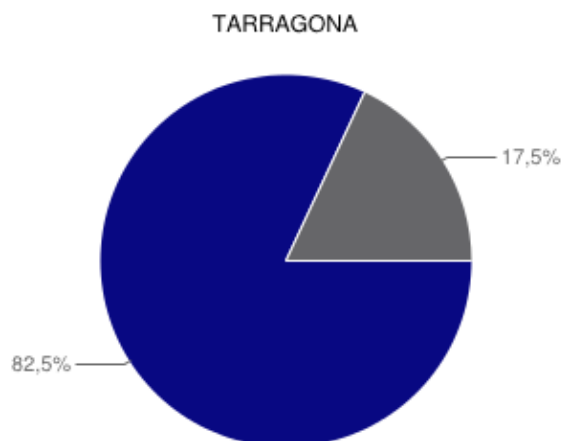
PREGUNTA 1: Els cartells de caràcter fix estan redactats almenys en català ?



Compleixen: 33

No Compleixen: 7

PREGUNTA 2: Els cartells o documents visibles al públic d'invitació a comprar, estan redactats almenys en català?



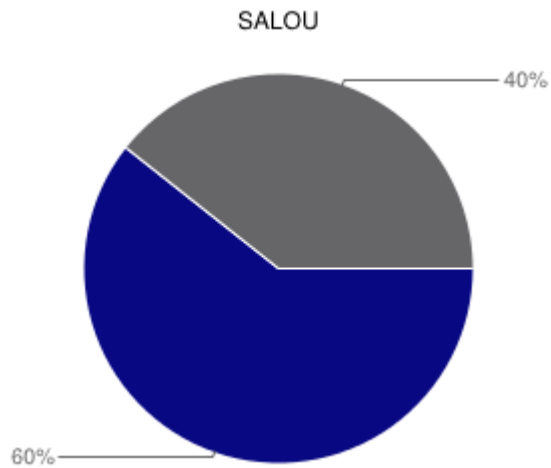
Compleixen: 33

No Compleixen: 7

SALOU

Establiments comprovats: 20

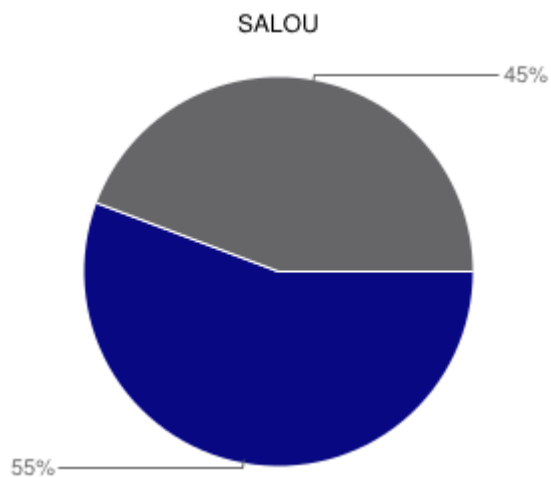
PREGUNTA 1: Els cartells de caràcter fix estan redactats almenys en català ?



Compleixen: 12

No Compleixen: 8

PREGUNTA 2: Els cartells o documents visibles al públic d'invitació a comprar, estan redactats almenys en català?



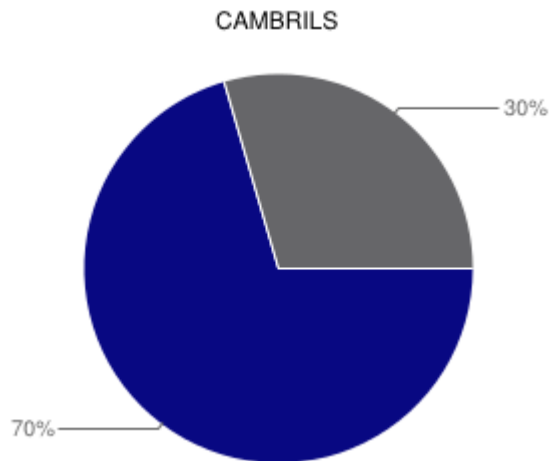
Compleixen: 11

No Compleixen: 9

CAMBRILS

Establiments comprovats: 20

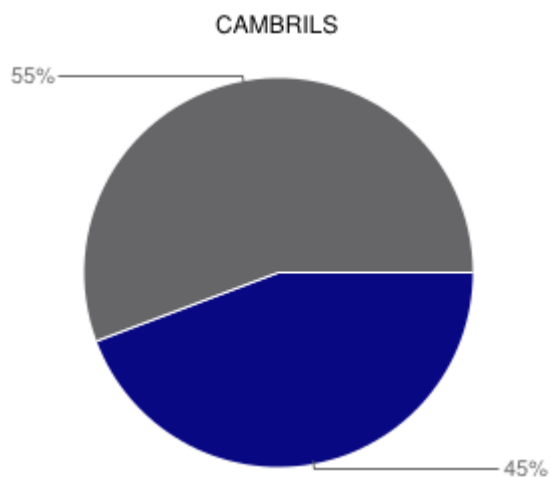
PREGUNTA 1: Els cartells de caràcter fix estan redactats almenys en català ?



Compleixen: 14

No Compleixen: 6

PREGUNTA 2: Els cartells o documents visibles al públic d'invitació a comprar, estan redactats almenys en català?



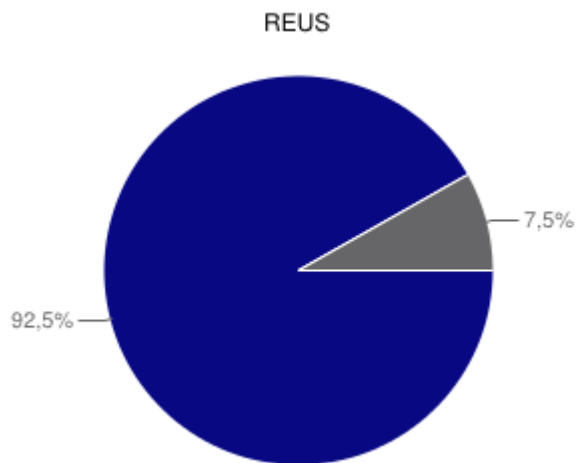
Compleixen: 9

No Compleixen: 11

REUS

Establiments comprovats: 40

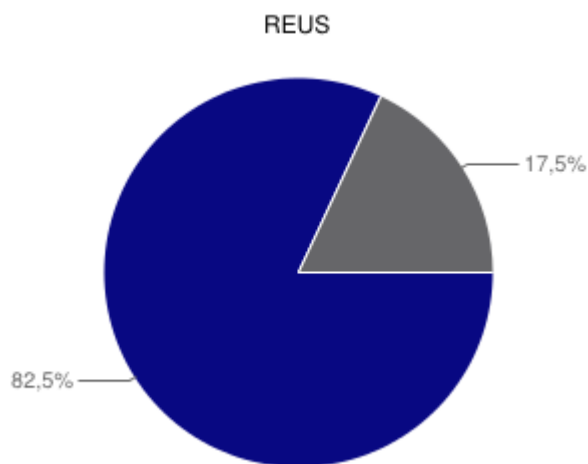
PREGUNTA 1: Els cartells de caràcter fix estan redactats almenys en català ?



Compleixen: 37

No Compleixen: 3

PREGUNTA 2: Els cartells o documents visibles al públic d'invitació a comprar, estan redactats almenys en català?



Compleixen: 33

No Compleixen: 7

TOTALS PROVÍNCIA DE TARRAGONA

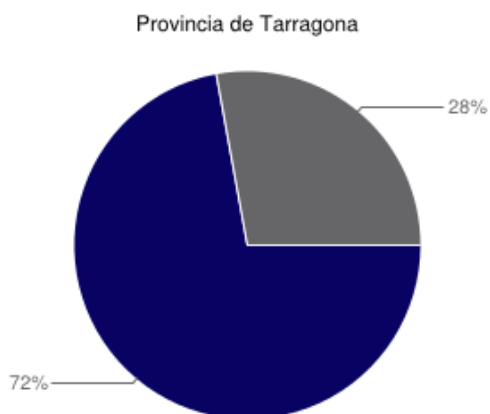
LOCALITATS	PRIMERA PREGUNTA				SEGONA PREGUNTA			
	SI		NO		SI		NO	
TOTALS SALOU	12	60 %	8	40%	11	55%	9	45%
TOTALS CAMBRILS	14	70%	6	30%	9	45%	11	55%
Reus I	18		2		15		5	
Reus II	19		1		18		2	
TOTALS REUS	37	92,50%	3	7,50%	33	82,50%	7	17,50%
Tarragona I	17		3		16		4	
Tarragona II	16		4		17		3	
TOTALS TARRAGONA	33	82,50%	7	17,50%	33	82,50%	7	17,50%
TOTALS	96	80%	24	20%	86	72%	34	28%

PREGUNTA 1: Els cartells de caràcter fix estan redactats almenys en català ?



Compleixen: 96 No Compleixen: 24

PREGUNTA 2: Els cartells o documents visibles al públic d'invitació a comprar, estan redactats almenys en català?



Compleixen: 86 No Compleixen: 34

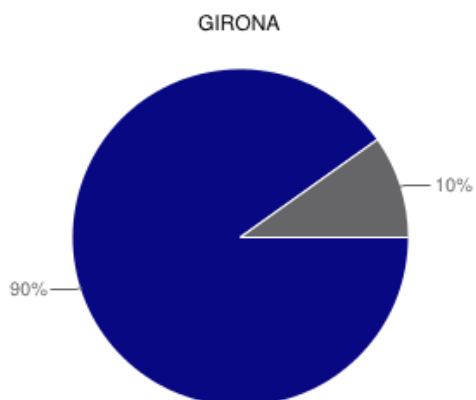
PROVÍNCIA DE GIRONA

Establiments inspeccionats: 100

GIRONA

Establiments comprovats: 40

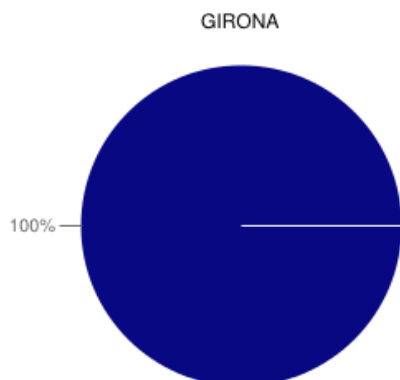
PREGUNTA 1: Els cartells de caràcter fix estan redactats almenys en català ?



Compleixen: 36

No Compleixen: 4

PREGUNTA 2: Els cartells o documents visibles al públic d'invitació a comprar, estan redactats almenys en català?



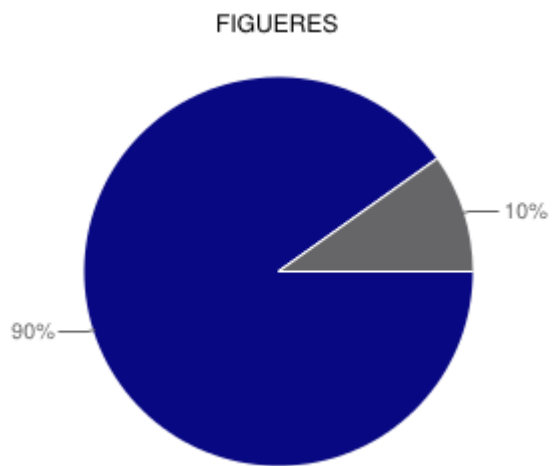
Compleixen: 40

No Compleixen: 0

FIGUERES

Establiments comprovats: 40

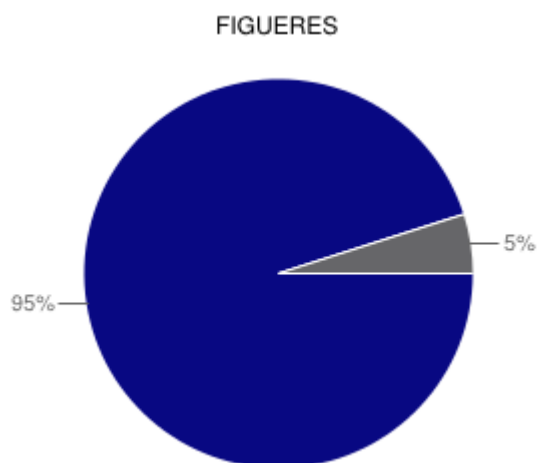
PREGUNTA 1: Els cartells de caràcter fix estan redactats almenys en català ?



Compleixen: 36

No Compleixen: 4

PREGUNTA 2: Els cartells o documents visibles al públic d'invitació a comprar, estan redactats almenys en català?



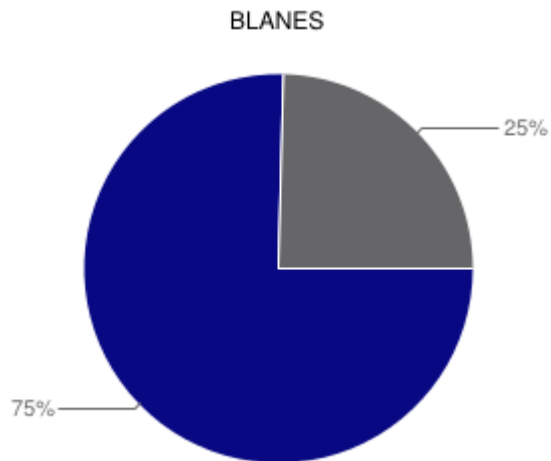
Compleixen: 38

No Compleixen: 2

BLANES

Establiments comprovats: 20

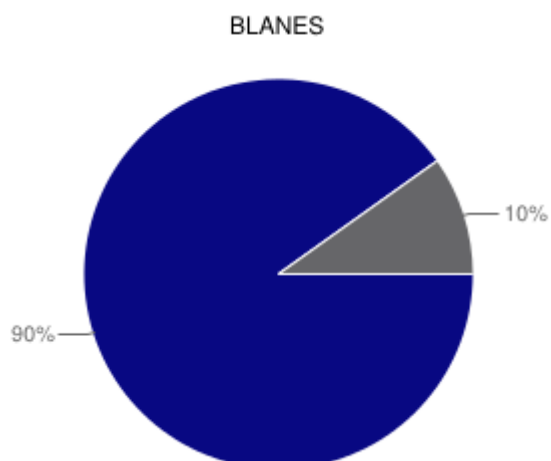
PREGUNTA 1: Els cartells de caràcter fix estan redactats almenys en català ?



Compleixen: 15

No Compleixen: 5

PREGUNTA 2: Els cartells o documents visibles al públic d'invitació a comprar, estan redactats almenys en català?



Compleixen: 18

No Compleixen: 2

TOTALS PROVÍNCIA DE GIRONA

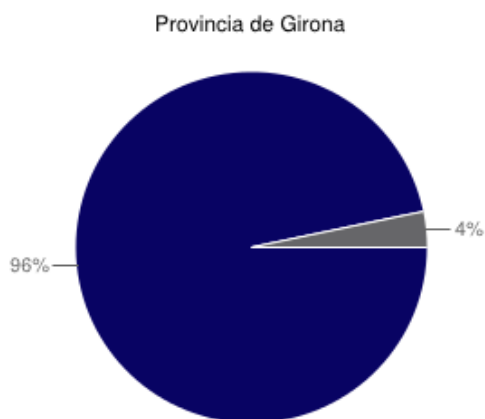
LOCALITATS	PRIMERA PREGUNTA				SEGONA PREGUNTA			
	SI		NO		SI		NO	
TOTALS BLANES	15	75%	5	25%	18	90%	2	10%
Figueres I	16		4		19		1	
Figueres II	20		0		19		1	
TOTALS FIGUERES	36	90%	4	10%	38	95%	2	5%
Girona I	17		3		20		0	
Girona II	19		1		20		0	
TOTALS GIRONA CIUTAT	36	90%	4	10%	40	100%	0	0%
TOTALS	87	87%	13	13%	96	96%	4	4%

PREGUNTA 1: Els cartells de caràcter fix estan redactats almenys en català ?



Compleixen: 87 No Compleixen: 13

PREGUNTA 2: Els cartells o documents visibles al públic d'invitació a comprar, estan redactats almenys en català?



Compleixen: 96 No Compleixen: 4

CONCLUSIONS

RESULTATS PRELIMINARS DEL ESTUDI

LOCALITATS	PRIMERA PREGUNTA				SEGONA PREGUNTA			
	SI	%	NO	%	SI	%	NO	%
BARCELONA PROVÍNCIA	677	85%	123	15%	592	74%	208	26%
TARRAGONA PROVÍNCIA	96	80%	24	20%	86	72%	34	28%
GIRONA PROVÍNCIA	87	87%	13	13%	96	96%	4	4%
TOTALS	860	84%	160	16%	774	76%	246	24%

L'acció conjunta en aquest projecte ha servit no solament per apropar posicions entre les organitzacions implicades sobre aplicació de la normativa de consum en matèria lingüística en el sector del comerç català sinó també conèixer més a prop si els requisits que imposa el Codi de consum en aquest sentit són efectivament complets.

Les dades de la taula mostrada a dalt donen els resultats preliminars: en principi el compliment de la normativa és molt alta a les tres províncies objecte d'estudi, per sobre del 80% en la pregunta 1 (informació fixa) i per sobre del 70% pel que fa a la pregunta 2 (informació no fixa).

En aquest sentit, pel que fa a la informació continguda en cartells fixos, tant dins com fora del local, així com també en el nom de l'establiment, la majoria dels comerços inspeccionats compleixen. Després, en relació a tota la informació no fixa, com a invitacions a comprar, cartells d'informació d'ofertes, preus, informacions sobre mètodes de pagament, devolucions, etc., el compliment és lleugerament més baix, vuit punts menys, sent aquest resultat raonable en tractar-se d'informació canviant que no sempre està posada de manera fixa en l'establiment i que depèn en moltes ocasions del criteri ja no del comerç com a tal sinó de la persona que en aquest moment estigui encarregada d'aquesta tasca o de l'empleat de torn.

Província de Barcelona

Els resultats de les inspeccions realitzades per districtes municipals, a la ciutat de Barcelona llencen conclusions molt satisfactòries, ja que el grau de compliment en general és molt alt tant en la pregunta 1 com en la 2, 82,50% i 72% respectivament.

Si analitzem les xifres per districtes, es poden observar grans diferències entre els resultats d'alguns d'ells, especialment pel que fa a la pregunta 2.

En aquest sentit, es va trobar que el grau d'incompliment en el Districte de Nou Barris és força alt, d'un 55%, possiblement a causa de l'alt percentatge de persones castellanoparlants que resideixen en aquesta zona de Barcelona i el seu caràcter més aviat residencial que comercial. En contraposició a aquest resultat, trobem que al Districte de Sarrià-Sant Gervasi el compliment de la pregunta 2 és del 90%.

Els nuclis més comercials de Barcelona també presenten un alt grau de compliment (districtes de Ciutat Vella, Eixample, Gràcia), qüestió positiva donat que potser són aquelles zones a les quals el consumidor recorre amb més assiduitat per realitzar compres. No obstant això en l'estudi també es van abastar zones potser menys comercials, com Sant Andreu o Nou Barris, inspeccionant també botigues de barri i establiments en zona residencial.

Destaquem les dades extrems del municipi de Vilafranca del Penedès, on l'incompliment és mínim (8% en retolació de caràcter fix, i 4% en cartells informatius), i de Badalona on ens trobem un grau d'incompliment també molt baix (10% en retolació de caràcter fix i 12% en cartells informatius). Destaquem d'aquesta última la zona comercial centralitzada, molt coneguda i molt freqüentada, i la seva proximitat amb Barcelona. És evident que s'han fet campanyes informatives en aquesta ciutat i que els establiments han sigut informats dels aspectes que afecten als consumidors.

Sant Vicenç dels Horts i Santa Perpètua de la Mogoda mostren dades més similars, amb un índex d'incompliment que voreja el 20% en ambdues preguntes, destacant un 32% d'incompliment en la pregunta 2 (cartells informatius) al municipi de Santa Perpètua de la Mogoda. Amb quasi tota seguretat, aquestes dades tenen una correspondència força directa amb la quantitat de població catalanoparlant de cada població.

Els resultats a Premià de Dalt, població costanera, han sigut satisfactoris, 93% de compliment en referència a la primera pregunta i 74% de compliment a la segona pregunta. Hem de destacar la seva proximitat a Mataró, capital del Maresme i la seva proximitat també amb Barcelona.

A Barberà del Vallès hi ha hagut un grau d'incompliment d'un 22% en referència a la primera pregunta. Podríem considerar un incompliment molt petit, però hem de tenir en compte que la normativa de consum en aquesta matèria va ser publicada a l'any 2010 i, hi ha hagut temps suficient per informar als establiments d'aquest aspectes. Aquí hem d'afegir la situació geogràfica de Barberà del Vallès, limítrofa amb Sabadell, capital de comarca, per tant, podem concloure que els resultats no són dolents, però altament millorables. En referència a la segona pregunta, trobem un grau d'incompliment molt alt, un 45%. El context de crisi en el que ens trobem fa que els establiments hagin d'apostar per campanyes amb ofertes i promocions. Això fa que moltes vegades no es tinguin en compte aspectes importants de cara al consumidor.

Província de Tarragona

Els resultats obtinguts en les quatre localitats de la Província de Tarragona objecte d'estudi són molt similars als obtinguts a la Província de Barcelona, sent les localitats de Tarragona i Reus les que presenten un major índex de compliment dels requisits en matèria de drets lingüístics i la localitat de Salou la que menys.

Salou, per exemple, és una zona on el percentatge de la població castellanoparlant està molt per sobre de la població catalanoparlant i a més aquesta zona costanera atreu molt turisme de parla castellana, procedent principalment de l'Aragó, Navarra i La Rioja. Al seu torn, entre les zones costaneres de la província de Tarragona, el turisme rús majoritàriament s'ha ubicat a Salou, i en menor mesura a les poblacions de Cambrils i Tarragona, on pot observar-se la retolació exterior també en llengua russa.

Sembla doncs lògic justificar que el resultat a Salou llenci xifres tan baixes de compliment de drets lingüístics, i que els comerços de la zona intentin adaptar-se al client estranger o castellanoparlant.

D'altra banda, dues raons podrien ser les que comporten l'alt grau de compliment de les normativa en drets lingüístics en ciutats com Tarragona i Reus: aquestes dues localitats són la segona regió amb major aglomeració urbana de Catalunya, després de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i a més existeix un major nombre de persones catalanoparlants en relació a les altres dues localitats inspeccionades.

Província de Girona

Els resultats a la província de Girona són, sense dubte, els més satisfactoris, sent les localitats inspeccionades les que major índex de compliment presenten a Catalunya en el compliment dels requisits en matèria de drets lingüístics. Això es deu en gran part al fet que el percentatge de població catalanoparlant és considerablement major al de llengua castellana en tota la província.

Per a la pregunta 1, la mitjana entre les tres localitats inspeccionades és d'un 87%, mentre que la mitjana per a la pregunta 2 és del 96%, percentatge, la xifra més alta que pot trobar-se en tot l'estudi en el que ha compliment es refereix d'informació no fixa disponible per al consumidor. En aquest sentit es pot observar que el compliment tant en la retolació externa dels establiments com en la informació de caràcter fix i invitacions a comprar, el grau de compliment és molt alt.

SEGONA FASE: ACCIONS FUTURES

A realitzar des de el novembre de 2013 fins al 31 d'octubre de 2014 i consistirà en:

- confecció d'estadístiques
- informe final de conclusions
- difusió dels resultats

ALTRES LOCALITATS PER REALITZAR EL ESTUDI.

Està previst en la segona fase completar l'estudi incloent la Província de Lleida, zona en la qual el percentatge de població catalanoparlant supera el 60%.

I finalment, per equiparar el nombre d'establiments i localitats inspeccionades en totes la províncies, estaria previst realitzar treball de camp en una altra localitat de la província de Girona que s'equipararia alguna de les localitats costeres analitzades a la província de Tarragona, com Salou o Cambrils. En aquest cas, podríem inclinar-nos per la localitat de Lloret de Mar, donat les similars característiques que pot presentar pel que fa a Salou.

Amb el suport de