

Punt d'atenció a l'empresa

<http://www.gencat.cat/llengua/puntempresa>



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Direcció General de Política Lingüística



Català i empresa Ja estàs al dia?

Codi de consum de Catalunya

<http://www.gencat.cat/llengua/puntempresa>



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Direcció General de Política Lingüística

Català i empresa

Ja estàs al dia?

D'acord amb el que estableix l'Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006, el Codi de consum de Catalunya reconeix drets específics en matèria de llengua als consumidors i usuaris i, per garantir-ne l'exercici, estableix obligacions per a les empreses que presten serveis o ofereixen béns a Catalunya (art.128-1 i 211-5).

Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

A banda de les diverses obligacions lingüístiques comunes a totes les empreses, determinats sectors tenen legislació específica de naturalesa lingüística.

Atenció al públic

Els consumidors han de poder ser atesos oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.

Les empreses i els establiments oberts al públic han de comptar amb personal que tingui la capacitat lingüística necessària per atendre els consumidors.

Informació i documentació

Les empreses han de tenir disponibles en català:

■ **Les invitacions a comprar**

Qualsevol comunicació comercial que indiqui les característiques del bé o servei que s'ofereix i el seu preu, i que permeti a la persona consumidora d'adquirir-lo: fullets, catàlegs, tríptics, etc.

■ **La informació de caràcter fix**

Senyalització, cartells, llistes de preus exposades al públic a l'interior o exterior del local, etc.

■ **Els contractes d'adhesió, amb clàusules tipus, normats, i les condicions generals**

Les empreses del sector financer, assegurador i de tota mena de subministraments, entre d'altres, han de tenir disponibles en català, per exemple, els contractes de préstec i crèdit, els de rènting i lísing, els dipòsits, els contractes d'assegurances (incloses les assegurances mèdiques), els contractes de subministrament de gas i aigua i els contractes de prestació de serveis de telefonia.

■ **La documentació contractual**

■ **Els pressupostos, els resguards de dipòsit i les factures**

■ **Altres documents que facin referència als anteriors o que en derivin**

Etiquetatge i instruccions d'ús

S'han d'etiquetar, almenys en català, les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.