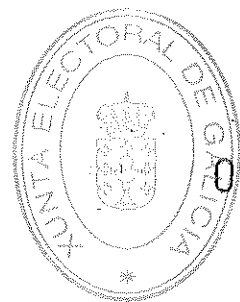


# Proposición de lei por iniciativa lexislativa popular, de medidas para a garantía dos dereitos lingüísticos no ámbito socioeconómico



0413

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A posibilidade de desenvolvermos unha vida plena en galego é condición esencial para a normalización lingüística, que a Xunta de Galiza ten o deber de impulsar e fomentar. Os poderes públicos galegos teñen a obriga legal de garantir o dereito a usar do galego e, xa que logo, de combater a falsa naturalidade do tratamento do galego como lingua estranxeira no seu propio territorio. Por iso, desde o Parlamento de Galiza han de promulgarse medidas legais para a igualdade real e efectiva da nosa lingua. Ademais, ha de contribuírse de xeito activo desde a administración pública e todo o sector público galego á eliminación de prexuízos mediante campañas de concienciación cidadá e educativas, mais sobre todo asegurando a presenza da nosa lingua e dando exemplo ao contratar con empresas que, á súa vez, garantan o exercicio do dereito elemental de empregar sempre a lingua propia no propio país.

Coa presentación desta iniciativa lexislativa popular preténdese dar contido legal e formal ao dereito xa recoñecido dos galegos e galegas a usaren a lingua propia de Galiza nas relacións que manteñen coas empresas como clientes e clientas, consumidores e consumidoras, e usuarios e usuarias, e para garantir materialmente, na práctica, o exercicio pleno dese dereito recibindo na mesma lingua todo tipo de información for na sinalización ou na atención oral e escrita, consonte ao disposto na Carta Europea de Linguas Rexionais ou Minorizadas, ratificada polo Estado español en 2001; o sinalado no Título VI da Declaración Universal de Dereitos Lingüísticos asinada en 1996 aprobada polo Parlamento galego ese mesmo ano, e concretado no Protocolo de Donostia para a Garantía dos Dereitos Lingüísticos; e no Plan Xeral de Normalización da Lingua Galega, aprobado unanimemente en 2004.

A normativa vixente como a Lei 1/2010, do 11 de febreiro, ou a Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, recolle o dereito á atención oral e escrita en galego, mais esta regulación non ten un desenvolvemento concreto, co que moi poucas empresas en Galiza permiten materialmente o seu exercicio ao non se establecer o deber da empresa de corresponder ese dereito de forma activa utilizando a lingua elixida pola usuaria ou usuario que, en numerosos casos, se sinte forzado a cambiar de lingua se non é comprendido por persoal da empresa e no que atinxe á documentación formal da relación comercial vese compelido a non poder formalizala en lingua galega, pola falta de dispoñibilidade, con carácter ordinario, de modelos contractuais e formularios na lingua propia.

Esta ausencia dun desenvolvemento que fixe o contido mínimo dos dereitos lingüísticos nas relacións comerciais provoca continuamente situacións de vulnerabilidade, indefensión, denegación da atención e na prestación dos servizos, todo o que supón unha discriminación por razón de lingua e unha penalización ilícita que sofre a parte máis fébél da relación comercial: o consumidor e a consumidora. Por unha banda, vese menosprezada a opción lingüística malia ser o galego a lingua propia de Galiza e gozar dun status formal de cooficialidade. Por outra banda, esta desregulación afecta aos traballadores e ás traballadoras do ámbito da atención ao público a quen nalgúns casos se lle impón a obriga de empregaren tan só unha lingua cooficial: o castelano, ou, como se viu nalgún caso recente, padecen as consecuencias da deslocalización en servizos que, coa exclusión do galego, poden ser prestados desde lugares moi afastados de Galiza.

Dese xeito négase na práctica o exercicio dun dereito contemplado en toda a lexislación, declaracións e acordos nacionais e internacionais.

Resulta asombrosa a desigualdade no tratamento dos dereitos lingüísticos, pois mentres estes impedimentos serían ilegais e totalmente impensábeis para cos castelano-utentes, é plenamente consentida cando se lles aplica aos galego-utentes. É a proba patente de que non está superado o desequilibrio dos dereitos dos/as falantes das diversas linguas e que se perpetúa a desvantaxe historicamente promovida e imposta dende o aparato do Estado e as instancias oficiais.

Coa presentación desta ILP reclamamos igual trato e iguais dereitos, concretamente que se garanta materialmente o exercicio do dereito á información e á atención en galego, nun ámbito tan básico como o socioeconómico.

## **PROPOSICIÓN DE LEI POR INICIATIVA LEGISLATIVA POPULAR DE MEDIDAS PARA A GARANTÍA DOS DEREITOS LINGÜÍSTICOS NO ÁMBITO SOCIOECONÓMICO**

**Artigo 1.** As persoas consumidoras e usuarias teñen dereito a seren atendidas en galego polas empresas que prestan servizos ou subministran bens en Galiza, con independencia da situación da súa sede social. Para estes efectos teñen dereito a recibir en galego:

- a) A información de carácter fixo relativa aos produtos e servizos, a documentación contractual, os orzamentos, os resgardos de depósito, as facturas e os demais documentos que se refiran ou que se deriven deles, así como catálogos, certificados, manuais de instrucións para produtos e servizos, etc.
- b) As informacións necesarias para o consumo, uso e manexo adecuados dos bens e servizos, de acordo coas súas características, con independencia do medio, formato ou soporte utilizado.
- c) As mensaxes relacionadas coa información, a seguridade e a saúde nos produtos de todo tipo, incluído instrucións sobre medicamentos, información sobre os riscos dos produtos, e, especialmente, os datos obrigatorios relacionados directamente coa protección da saúde e a seguridade.
- d) Os avisos e instrucións relacionados coa saúde e seguridade nas instalacións comerciais.
- e) Os contratos de adhesión, os contratos con cláusulas tipo, os contratos normados, as condicións xerais e a documentación que se refira a eles ou que se derive da realización dalgún destes contratos.
- f) Servizos de atención telefónica, cuxo tempo máximo de chamada en espera da clientela na opción de galego nunca será superior ao establecido para o castelán.

Ademais, a Xunta de Galiza fomentará, a través das accións oportunas, entre os titulares dos establecementos comerciais para que a lingua galega estea sempre dispoñíbel ás persoas consumidoras e usuarias en:

- a) Sinalización e información exterior das empresas comerciais, garantindo o cumprimento da normativa en materia de normalización lingüística en relación á que a única forma legal da toponimia é a galega.
- b) Aplicacións informáticas, programas, e interfaces dos produtos.

**Artigo 2.** No caso de as administracións públicas situadas en Galiza e entidades do sector público autonómico e local de Galiza contrataren a terceiros servizos que inclúan atención ao público deberán estas garantir o dereito á atención na lingua oficial que as persoas escollan. Para estes efectos, cando a persoa exprese o seu desexo a ser atendida en calquera das linguas oficiais, non poderá forzarse a expresarse noutra lingua, debendo garantir que o persoal ten competencia para garantir a atención en calquera das linguas oficiais.

**Artigo 3.** Os pregos de contratación de servizos da administración pública galego e das entidades do sector público galego poderán prever como valoración adicional nas licitacións públicas que as empresas promovan a normalización da lingua galega a través de plans, programas, acordos laborais, códigos de boas prácticas lingüísticas ou instrumentos análogos, así como en materiais con contido lingüístico.

**Artigo 4.** O Goberno galego desenvolverá unha campaña de concienciación cidadá nos medios de comunicación, con especial atención nos de titularidade pública, co fin de informar e dar a coñecer o dereito pleno á utilización do galego e a recibir atención oral e escrita na nosa lingua en todos os servizos e empresas.

Esta campaña estará destinada ademais a fomentar o uso do galego nas relacións entre a clientela e as empresas provedoras de telefonía, compañías de seguros, provedoras de enerxía, servizos de transporte, institucións financeiras, fornecedoras de atención social e xeral e empresas que prestan atención sanitaria e servizos postais, sexa cal for a vía utilizada, mesmo a atención e ofertas a través de centros de chamadas.

### **DISPOSICIÓN DERRADEIRA**

A lei entrará en vigor ao día seguinte ao da súa publicación no Diario Oficial de Galiza.