



Drets dels consumidors

La normativa estableix que **les persones consumidores tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.**



Concretament, tenen **dret a rebre en català:**

- Invitacions a comprar, informació de caràcter fix, contractes, pressupostos, factures i altres documents relacionats.
- Informacions necessàries pel consum i ús i maneig adequat de bens i serveis, sigui quin sigui el mitjà o format. Especialment, les dades obligatòries relacionades amb salut i seguretat.
- Tota mena de contractes (d'adhesió, de clàusules tipus, condicions generals, etc.) i la documentació que hi està relacionada.



Atenció oral

El **dret de ser atès oralment** en català comporta una **obligació individual per als treballadors** que estan de cara al públic: *"Han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya"*

A més, les empreses també tenen l'**obligació d'assegurar que el dret d'adreçar-se en català sigui respectat.**

Normativa aplicable

- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya
- Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires



Amb el suport:



Generalitat
de Catalunya

Normativa aplicable

Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística

Deures de les empreses i els comerços



La normativa estableix unes **obligacions destinades a totes les empreses en matèria de retolació, atenció als clients i usuaris, oferta de serveis i documentació.**

Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis, tenen les següents obligacions:

- Poder atendre els clients tant si parlen en català com en castellà, o en aranès a la Vall d'Aran.
- Tenir els rètols fixos almenys en català.
- Tenir els documents d'oferta de serveis almenys en català.
- Tenir disponibles per separat, en català i en castellà, els contractes i les condicions generals, i altra documentació relacionada.



Obligacions específiques de bars i restaurants

Han de tenir, com a mínim en català, **les cartes, les factures i els tiquets de caixa, com també qualsevol altre document comercial relacionat amb l'activitat de restauració** prestada a l'establiment.

També ha de constar en català la **informació de caràcter fix** (cartells o rètols) a dins i fora de l'establiment.



Amb el suport:



Generalitat de Catalunya

Més informació a:

<https://elcatalaesnegoci.cat/>