

**3a**  
**edició**

revisada i  
actualitzada

# Drets lingüístics: conèixer, defensar i exercir

GUIA PRÀCTICA PER A VIURE

EN CATALÀ A LES ILLES BALEARS

PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA

ILLES BALEARS

**P L A T A  
F O R M A  
P E R L A  
L L E N G U A**

**ILLES BALEARS**

**© Plataforma per la Llengua**

**Dipòsit legal: B 10092-2026**

**3a edició, revisada i actualitzada  
2026**



La llengua és l'expressió viva de l'ànima d'un poble.

**Joan Mascaró i Fornés**



# Sumari

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Administracions públiques</b>                         | <b>12</b> |
| 1.1. Administració autonòmica                               | 13        |
| 1.1.1. Interacció escrita                                   | 13        |
| 1.1.2. Interacció oral                                      | 14        |
| 1.2. Administració local                                    | 15        |
| 1.3. Administració General de l'Estat                       | 15        |
| 1.3.1. Forces i cossos de seguretat de l'Estat              | 16        |
| 1.3.2. Notaries                                             | 17        |
| 1.3.3. Administració de justícia                            | 18        |
| <b>2. Relacions de consum</b>                               | <b>19</b> |
| <b>3. Contractes entre particulars</b>                      | <b>21</b> |
| <b>4. Presència del català en diversos àmbits i serveis</b> | <b>22</b> |
| 4.1. Retolació                                              | 22        |
| 4.1.1. Comerç i hostaleria                                  | 22        |
| 4.1.2. Senyalització pública                                | 23        |
| 4.1.3. Toponímia                                            | 23        |
| 4.2. Etiquetatge                                            | 24        |

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3. Publicitat .....                                                   | 25        |
| 4.4. Dispositius electrònics .....                                      | 26        |
| 4.5. Oferta cultural .....                                              | 27        |
| 4.6. Mitjans de comunicació .....                                       | 28        |
| 4.7. Àmbit laboral .....                                                | 29        |
| <b>5. Com presentar una reclamació: pas a pas .....</b>                 | <b>30</b> |
| <b>6. Converses amb altres ciutadans .....</b>                          | <b>32</b> |
| <b>7. Vèncer la inseguretat: dades, arguments i recomanacions .....</b> | <b>34</b> |
| 7.1. Informació bàsica .....                                            | 35        |
| On es parla català .....                                                | 35        |
| Quantes persones parlen català .....                                    | 35        |
| Quin reconeixement oficial té .....                                     | 35        |
| 7.2. Mites sobre la llengua i com rebatre'ls .....                      | 36        |
| Llengua oficial és el mateix que llengua pròpia? .....                  | 36        |
| El català és una llengua minoritària? .....                             | 37        |
| 7.3. Què puc fer per millorar l'ús de la llengua? .....                 | 38        |

## Introducció

Qualque vegada t'han obligat a canviar de llengua per atendre't al metge? A l'administració, has intentat fer un tràmit en català sense èxit? I a la feina, t'han forçat a amagar la teva llengua? Quantes vegades has anat a comprar i t'han dit que no t'entenien?

Aquestes situacions ocorren cada dia en el nostre entorn més immediat. Sovint les ignoram per evitar conflictes, per desconeixement o per inseguretat, però això no fa més que amagar la nostra llengua i agreujar la situació d'emergència lingüística en què vivim.

**L'objectiu d'aquesta guia és oferir un coneixement pràctic sobre els nostres drets lingüístics i proporcionar als parlants recursos per a defensar-los i exercir-los.** Trobareu explicacions de caràcter legal adaptades a un llenguatge accessible, acompanyades de la normativa que ens empara i d'indicacions per a interposar queixes o reclamacions, en cas de necessitat.

També oferim un seguit de **recomanacions o pautes de conducta per a saber com actuar en cas de patir una discriminació lingüística o de detectar qualche dèficit en la presència pública del català.** Finalment, oferim informació d'utilitat sobre la nostra llengua, amb arguments que ens ajudaran a defensar-nos amb solvència en qualsevol conversa.

Malauradament, la protecció legal dels nostres drets no és la mateixa a tot el domini lingüístic. **El present document se centra en la legislació de les Illes Balears,** tot i que ofereix qualche pinzellada sobre la protecció jurídica de la nostra llengua en altres territoris de parla catalana. Al web de Plataforma per la Llengua, podeu trobar les guies específiques de Catalunya i el País Valencià.

Com a parlants, tampoc no ens trobam igual d'emparats a tots els àmbits socials. Per això, la present guia està dividida en diversos apartats, segons si el nostre interlocutor és una administració pública, una empresa privada, un altre particular, etc.

Des dels inicis de l'entitat, Plataforma per la Llengua disposa d'un **Servei de Defensa dels Drets Lingüístics**, format per un equip d'especialistes en diferents àmbits, que ofereix assessorament legal i assistència per a la formulació d'instàncies i recursos. Si pateixes una discriminació lingüística o necessites que t'orientem, posa't en contacte amb nosaltres a [queixes.plataforma-llengua.cat/](http://queixes.plataforma-llengua.cat/).

Només si feim valer els nostres drets lingüístics aconseguirem viure plenament en català.

# Agraïment

L'actualització i reedició d'aquesta guia ha estat possible gràcies a la **campanya de microdonatius Fes-te valer!**, gràcies a la qual Plataforma per la Llengua ha engendrat una campanya de conscienciació en drets lingüístics al País Valencià i a les Illes Balears. Moltes gràcies a tots i cadascun dels donants:

Adelaida Frías Borràs  
Agnès Bickart  
Agustín Quiles Díaz  
Aida Casanovas i Oliveras  
Aina Cogollos Carrascosa  
Aina Rodríguez Escoruela  
Aitor Duñabeitia Martín  
Albert Conejos Badia  
Albert Marín Salinas  
Albert Martín Ballesta  
Albert Orriols i Ibàñez  
Albert Solernou Crusat  
Albert Surinyach Mateu  
Albert Turon Vilaseca  
Alberto Conde Freniche  
Aleix Casafont Trench  
Àlex Barber Miró  
Alexandre Del Amo Duch  
Alexandre Pericàs Núñez  
Alfred Calvet Mir  
Andreu Trillo Vendrell  
Àngel Messeguer Peypoch  
Àngel Torres i Miralles  
Àngels García Cunyat  
Àngels Medrano García  
Anna Berni i Clarà  
Anna Federico Salellas  
Anna Maria Garriga Tarré  
Anna Maria Grandia i Puig  
Anna Maria Torrent Badia  
Anna Massana Llorens  
Anton Eroles Domingo  
Antoni Borrell Rosell  
Antoni Cerdà i Alsina

Antoni Clarà i Pons  
Antoni García Colomo  
Antoni Gené Molins  
Antoni Guillem Arenner  
Antoni Manent Domènech  
Antoni Miralles Jimenez  
Antoni Ramoneda Molins  
Arnau Lluch Torrents  
Arnau Pararol Masjoan  
Arts Managers, S.L.  
Assumpció Estartús Torrecilla  
Assumpta Mascaró Hernando  
Assumpta Sesma Vilagrasa  
Ataulfo Alonso García  
August Muntanya Navarro

Bàrbara Gelabert Ferrer  
Barbora Hedbávná  
Benjamí Ràfols Pitarque  
Bernat Auqué Regaño  
Berta Vila Rallo

Carles Alcalà Ruiz  
Carles Balbastre i Serret  
Carles Belda Valls  
Carles Enguix i Borràs  
Carles Font Bayó  
Carles Franco Barbens  
Carles Ribera Rustullet  
Carles Viñals Baiges  
Carme Cunillera Fornis  
Carme Farré Garolera  
Carme Pujol Pujol  
Carme Soler Pol

Carme Travesset Roselló  
Carmen Fernández Delgado  
Catalina Mestre Villalonga  
Chema Eladi Goicoechea  
Circular Making, S.L.  
Clara Caminal Comadira  
Claudio Bracho  
Concepció Aiguadé Ballús  
Concepción Clua Obradó  
Conxa Medina Fenoll  
Crean Automotive Components, S.L.  
Cristina Prims Vicario

Daniel Montiel Berenguer  
Datagest, S.L.  
David Giol Casanova  
David Insa Lanau  
David Mateu Alonso  
David Pérez García  
David Solé Miret  
Dolors Prat Caballol  
Domènec Canet Escolano

Eduard Aguilar Otto  
Eduard Botifoll Julià  
Eduard Riu Barrera  
Eduard Vallès i Majoral  
Elena Saurí Monteys  
Elies Boscà Monzó  
Elisabeth Ros Roca  
Eloi Biosca Frontera  
Elsa Seguí Culi  
Emma Quer Sabaté  
Enric Morera Borrell  
Enric Pellín Català  
Enric Sarrate Pou  
Enric Trias Manyosa  
Ernest Arciniega Rovira  
Ernest Oliver Navarra  
Estanislau Salvadó Sans  
Esteve Tabaras Pons  
Esther Roig Giménez  
Eudald Pladevall i Griera  
Eulàlia Polls Camps

Ferran Riera Vives  
Filomena Perpinyà Fabà

Florenci Crivillé i Estragués  
Francesc Agulló Torres  
Francesc Ferre i Domínguez  
Francesc Forn Salvà  
Francesc Llorens Barreira  
Francesc Massip Bonet  
Francesc Puig Mulet  
Francesc Puigdemont Farrés  
Francesc Roura Adserias  
Francesc Xavier Mas Victori  
Frederic Casanovas Pera  
Frederic Merenciano Sans

Gemma Capdevila Serrano  
Glòria Piera Serra  
Guillem Genovès Serena

Heribert Cubells Cubells

Imma Oliveres Prat  
Isabel Canet Ferrer  
Isabel Curto Iniesta  
Isabel Feliu Fabra  
Isabel Freixanet Alaña  
Isabel Martí Cañellas  
Isabel Mate Alonso  
Isabel Monteagudo Pelegero  
Isabel Vallès Loza  
Ivan Olvera Baena

Jaume Amorós Bertomeu  
Jaume Bosch i Callís  
Jaume Bot Riera  
Jaume Carles Freixas  
Jaume Masó Ferrer  
Jaume Safont Queralt  
Jaume Serrallonga Gasch  
Jaume Ventallo Bas  
Javier Caro  
Javier Espriu Rumeu  
Jem Cabanes Orriols  
Joan Artés Morata  
Joan Baptista Durà Hervàs  
Joan Baptista Mayné Amat  
Joan Colet Galí  
Joan Descamps Ferrés  
Joan Gumà Bondia



Joan Ignasi Ribas Torrabadella  
Joan Manyé i Mollon  
Joan Mateu Miquel  
Joan Montamat Felip  
Joan Pere Corral Plana  
Joan Pocurull Esclusa  
Joan Pou Vellvehi  
Joan Ráfales Hernando  
Joan Serra Mercadal  
Joan Soler Martí  
Joan Verdera Melenchón  
Joana Raja Rigall  
Joaquim Cherto Mas  
Joaquim Freixas i Julià  
Joaquim Herrera Joancomartí  
Joaquim Maria Nogués Carulla  
Joel Carreras Torrent  
Joel Rigau Gurnés  
Jòram Soler i Durany  
Jordi Bancells i Borràs  
Jordi Borràs Abelló  
Jordi Carreras Vivancos  
Jordi Company Cardona  
Jordi Figueras Bas  
Jordi Gili Llurba  
Jordi Grant Esteve  
Jordi Lucea Castellar  
Jordi Martí Bautista  
Jordi Mas Caballé  
Jordi Rubies Pujol  
Jordi Saludes Closa  
Jordi Torres Montull  
Jordi Vila Mas  
Jordi Vives Civit  
Jordi Zamora Enciso  
Jose Roig Rivera  
Josefina Teresa Sangrà Vidal  
Josep Anglada i Borrell  
Josep Bayona Tur  
Josep Boïgues Navarro  
Josep Casas Simon  
Josep Corbella Solé  
Josep Domínguez Blasco  
Josep Enric Peres I Blesa  
Josep Esclusa i Lisbona  
Josep Gras Magriñà  
Josep Lladó Nadal

Josep Llorca Llorca  
Josep Lluís Espert Cabedo  
Josep Lluís Roda Balaguer  
Josep Lluís Rodríguez Díaz  
Josep Luján Galí  
Josep Manel Linares Tomas  
Josep Maria Barnils Gispert  
Josep Maria Boleda Rossell  
Josep Maria Busquets Balsells  
Josep Maria Guitart Oliver  
Josep Maria Vilà Poca  
Josep Miquel Montfort Eixarch  
Josep Miquel Oliver Anton  
Josep Pera Resano  
Josep Pla Fulquet  
Josep Planelles Fuster  
Josep Redentó Torné  
Josep Riba i Estapé  
Juan Pou Barceló  
Judit-Rosa Vidal i Gibert  
Julià Charles Pujol  
Julián Rodríguez Sánchez

Karina Rodon Garriga

Laia Alibés Marqués  
Laia Dodero Satorras  
Laura Moreno Zapata  
Llorenç Gràcia Puig  
Lluís Alòs i Martí  
Lluís Costa Gil  
Lluís Cuspinera Font  
Lluís Nicolau i Coll  
Luis Juan Orts

M. Àngels Bosch Martínez de Pinillos  
M. Cinta Bohigas Anguera  
M. Magdalena Gelabert Miró  
M. Nieves Senties Tamborero  
M. Rosa Letosa Visa  
M. Teresa Borràs Brunet  
Magalí Sitjes Suaña  
Maite Pijuan Vallverdú  
Manel Torrents Vehils  
Manel Tosca Lopez  
Manuel Rodríguez Guasch  
Marc Casals

Marc Jordà Defez  
 Marc Molins Piulachs  
 Marc Morera Esteve  
 Marcellí Comas Forcada  
 Marcellí Garcia Pérez  
 Margarida Carbonell Pujol  
 Mari Puig Palacios Medina  
 Maria Alba Trepal Ribé  
 Maria Àngels Bayona Rius  
 Maria Antònia Duran Aguiló  
 Maria Bosch Pou  
 Maria Carme Escapa Carulla  
 Maria Cecilia Méndez García  
 Maria del Carme Andrade Platero  
 Maria del Carme Rimbau Cabrera  
 María del Carmen Ramos Velasco  
 Maria Dolors Reig Garganta  
 Maria Josefa Ribera Rodón  
 Maria Mallén Alberdi  
 Maria Mercè Llauger i Dalmau  
 Maria Rosa Peiron Guàrdia  
 Maria Teresa Ollé Estadella  
 Maria Vilar Badia  
 Marina Altur Ibáñez  
 Marina Torruella Bonsoms  
 Marta Alberich Farran  
 Marta Garcia Avellaneda  
 Marta Loire Fernàndez  
 Marta Riu Camps  
 Martí Cuní Bigueras  
 Martí Galí Tàpias  
 Matilde Sancho Fombuena  
 Maurici Arbona Miñana  
 Mercè Campins Melis  
 Mercè Clot Font  
 Mercè Espunya Masó  
 Mercedes Llorca Ulzurrún  
 Meritxell Humbert Lacruz  
 Meritxell Susany i Pinent  
 Meritxell Vilalta Martínez  
 Michael Benson  
 Mila Puig Pérez  
 Miquel Botella Pahissa  
 Miquel Casanovas Llorens  
 Miquel Gràcia Sales  
 Miquel Maria Ibarz Vidal-Barraquer  
 Miquel Puigpinós Bertran

Mireia Pastor Sanz  
 Míriam Dalet Pérez  
 Moises Navarro Sabater  
 Montse Margarit Ribé  
 Montserrat Canals Mateu  
 Montserrat Farré Olivé  
 Montserrat Pallarès Curto  
 Montserrat Pifarré Capdevila

Natividad Solivellas Aguiló  
 Neus Escribà Del Estal  
 Nil Camps Puig  
 Nora Monllor Putzke  
 Núria Boadas Xirgu  
 Núria Gavalda Cases  
 Núria Montmany Álvarez  
 Núria Sala Serra  
 Núria Vila Sanchis  
 Núria Vilaclara Pont

Oriol Batlle Gasch  
 Oriol Montull Fruitós  
 Oriol Ramis Juan  
 Oriol Valls Matas  
  
 Patricia Herrero González  
 Pau Crous Ribes  
 Pau Espin Pedrol  
 Paulí Morer Teixidor  
 Pere Blasco Balagueró  
 Pere Puig Ustrell  
 Pere Xavier Sempere Campello

Rafael Olmos Salaver  
 Rafael Sartorio Maulini  
 Rafael Segarra Beltran  
 Rafel Ferrandis Messeguer  
 Raimon Munts Albà  
 Ramon Farrés  
 Ramon Graells Juanós  
 Ramon Oliver Sola  
 Raquel Bugarolas López  
 Renée Pera Ros  
 Ricard Gargallo Buson  
 Ricard Portabella Atrian  
 Roger Hernández Rodríguez  
 Rosa Culí Cano

Rosa Gros Gómez  
Rosa Maria Ricós Solà  
Rosa Moros Rosso  
Roser Granollers Sardà  
Rubén Cruz Sasal

Salvador Dosrius Bermejo  
Salvador Machancoses Trencó  
Salvador Teis Matavera  
Santi Barcons Vilaplana  
Santi Martí i Herrero  
Santi Navarro Anglí  
Sebastià Tost Jeremias  
Sergi Etxarri Alaman  
Sergio Barreda Porcar

Teresa Cabré Monné  
Teresa Clota i Pallàs  
Teresa Juanmartí Palacín  
Teresa Permanyer Quintana  
Teresa Rodon Bonet  
Tessa Roy Català  
Tomàs Carné Vila  
Tomàs Padrosa Cervera  
Toni Vilajoana Mas  
Torras i Cardus, S.L.

Valentí Reguant Agut  
Vanda Isabel Balau Marujo  
Vicens Bitrià Aguilà  
Vicens Figueras Sabater  
Vicent Escrivà Martínez  
Vicent Iborra Badia  
Vicent Josep Fortea Marzà  
Vicent Palatsí Armero  
Víctor Benavides Escrivà  
Victor Jarque Iglesias

Xavi Fontrodona Gubau  
Xavier Aleu  
Xavier Blancafort Sansó  
Xavier Burgués Illa  
Xavier Lluís Bacigalupe Blanco  
Xavier Papiol March  
Xavier Roura Adserias  
Xavier Sala Claveras  
Xavier Torres Castelló

# 1. Administracions públiques



## 1.1. Administració autonòmica

### 1.1.1. Interacció escrita

En qualsevol relació per escrit amb l'Administració autonòmica, **tenim dret a usar el català i a rebre resposta escrita en aquesta llengua**. La normativa actual protegeix l'ús del català i prohibeix qualsevol tipus de discriminació per utilitzar-lo.

A la pràctica, això significa que quan enviam un document al centre de salut, a qualsevol dels Consells Insulars, a l'Agència Tributària de les Illes Balears, demanam per correu a la Conselleria d'Educació o feim qualsevol altre tràmit amb un ens autonòmic, podem demanar expressament que se'ns respongui en català. Si no ho fan, podem presentar una reclamació per exigir que es respecti el nostre dret a ser atesos en català.

#### Normativa aplicable:

- Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears: art. 4, art. 14.3.
- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears: art. 1, art. 2, art. 4, art. 6, art. 8.
- Decret 49/2018 sobre l'ús de les llengües oficials en l'administració de la Comunitat autònoma de les Illes Balears: art. 3, arts. 15-22.
- Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat autònoma de les Illes Balears: art. 43, art. 44.



#### Recomanació:

Cada vegada que sollicitam un tràmit per escrit, podem incloure un paràgraf senzill com aquest:

"Segons el que es reconeix en els articles 4 i 14 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears i els articles 2.2, 6 i 8 de la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística de les Illes Balears, vull que totes les comunicacions em siguin adreçades, d'ara endavant, de manera íntegra en català"

Així, garantim el dret a comunicar-nos en català i a rebre resposta en la mateixa llengua de manera clara i oficial.

### 1.1.2. Interacció oral

A Plataforma per la Llengua defensam que el dret a ser atès oralment en català per part de l'Administració pública autonòmica implica el dret a ser parlat (activament per l'interlocutor) en català. Tanmateix, aquesta no és la interpretació majoritària. L'Administració entén aquest dret com el d'expressar-se en català, però no el de rebre resposta activa en la mateixa llengua.

En qualsevol cas, **l'Administració està obligada a atendre'ns en català**. Tenim sempre el dret de parlar en català i ningú no ens pot exigir que canviem d'idioma ni se'ns pot demanar traducció, oral ni escrita.

#### Normativa aplicable:

- Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears: art. 4, art. 14.3.
- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears: art. 1, art. 2, art. 4, art. 6, art. 8.
- Decret 49/2018 sobre l'ús de les llengües oficials en l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears: art. 3, arts. 15-22.
- Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears: art. 43, art. 44.

#### Recomanació:

Si acudiu o telefonau a una administració autonòmica i no us parlen en català, **podeu demanar que us atengui un altre funcionari que sí que el parli**. L'administració té el deure d'organitzar-se de tal forma que l'opció lingüística de la ciutadania sigui respectada i quedi atesa. En tot cas, mai serà la ciutadania la que s'hagi d'adaptar a la llengua del funcionari.





## Drets lingüístics a la sanitat

La situació de vulnerabilitat física i emocional en què sovint ens trobam els pacients quan acudim al metge fa encara més important poder expressar-nos i ser atesos en català.

Entre 2021 i 2025, el Servei de Defensa dels Drets Lingüístics de Plataforma per la Llengua ha rebut 70 queixes per discriminacions a l'àmbit sanitari de les Illes Balears.

El dret a utilitzar el català a la sanitat és idèntic al de qualsevol altra administració autonòmica: el personal té l'obligació de garantir l'atenció en la llengua oficial sol·licitada, de forma oral i escrita. La discriminació o denegació d'atenció a un pacient per usar el català es considera una falta disciplinària molt greu per al personal sanitari.

L'Administració ha d'organitzar-se per respectar sempre el nostre dret a ser atesos en català.

A la normativa anterior de l'administració autonòmica se li ha de sumar en l'àmbit sanitari:

- Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears: art. 5, Disposició addicional cinquena i Disposició addicional sisena.
- Llei 55/2003, de 16 de desembre, de l'Estatut Marc del personal estatutari dels serveis de salut: art. 19 i

## 1.2. Administració local

L'Administració local funciona —des del punt de vista dels drets lingüístics— semblant a l'Administració autonòmica: **tenim dret a usar el català per a comunicar-nos amb els ajuntaments, tant per escrit com oralment, i a rebre resposta escrita en la nostra llengua.** La normativa protegeix aquest dret i prohibeix qualsevol discriminació per parlar en català.

Si presentes una instància a l'Ajuntament per a sol·licitar un permís d'obra, sol·licites el certificat d'empadronament per correu o demanes presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana sobre un impost local, t'han de contestar en català. Si no ho fan, **tens dret a presentar una reclamació** perquè precisament es respecti aquest dret.

Encara que hi ha debat sobre si l'interlocutor ha de respondre activament en català, l'Administració local està obligada a atendre't en la llengua que tries i no pot exigir-te traduir el que expresses en català.

## 1.3. Administració General de l'Estat

En les relacions amb les oficines que depenen de l'Administració general de l'Estat presents a les Illes Balears (com l'Agència Tributària, la Policia Nacional o els Registres

Civils), també tenim el dret d'expressar-nos oralment i per escrit en català. **Encara que al personal estatal no se li exigeix obligatòriament el coneixement de la llengua, el seu ús ha de ser respectat i garantit, sense que ningú pugui ser discriminat per la seva tria lingüística.**

Si sollicitam que el procediment administratiu sigui en català, s'haurà de tramitar en aquesta llengua. En cas que el dret no es respecti, de nou, els nostres drets lingüístics estaran sent vulnerats.

Si es donàs el cas que un funcionari no ens entengués parlant la llengua oficial i pròpia de les Illes Balears, li correspon a ell de resoldre el problema, fent, per exemple, que ens atengui una altra persona, però mai causant-nos perjudicis i pèrdues de temps. Si aquests drets són vulnerats, és convenient presentar una queixa davant l'Administració pertinent o als organismes indicats en l'apartat 5 d'aquesta guia.

### **1.3.1. Forces i cossos de seguretat de l'Estat**

Els funcionaris de Policia Nacional de l'Estat espanyol i els funcionaris de la Guàrdia Civil són servidors públics i han de respectar els nostres drets lingüístics: no poden demanar a ningú que renunciï al seu dret de parlar en la llengua oficial que triï.

Per tant, **tenim el dret d'adreçar-nos en català a un policia de l'Estat o a qualsevol altre funcionari sense que ens pugui exigir un canvi de llengua.** Si ens diu que no ens entén o ens exigeix que parlem en castellà, li podem recordar els nostres drets recollits en la legislació indicada al final d'aquesta pàgina. El Tribunal Constitucional ha dictaminat que el fet que una llengua sigui oficial en un territori la converteix en «llengua oficial per a tots els poders públics» que hi són radicats, i fa que el seu ús amb l'administració sigui un dret dels ciutadans.

Encara que un treballador específic no tingui el deure individual de saber català, com passa amb la majoria dels de l'Administració estatal, sí que està obligat a garantir que rebem l'atenció en aquest idioma.

#### **Normativa aplicable:**

- Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques: art.15.
- Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat públic: art 54.11.

#### **Guàrdia Civil:**

- Llei Orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat: art. 5.1 i art. 5.2.
- Llei Orgànica 11/2007, de 22 d'octubre, reguladora dels drets i deures dels membres de la Guàrdia Civil: art.18.2.
- Llei 39/2007, de 19 de novembre, de la Carrera Militar: Disposició addicional quarta.





### Normativa aplicable:

- Reial Decret 176/2022, de 4 de març, pel qual s'aprova el Codi de Conducta del personal de la Guàrdia Civil: art.12.

Polícia Nacional:

- Llei Orgànica 4/2010, de 20 de maig, del Règim disciplinari del Cos Nacional de Policia: art. 7, apartat n.
- Llei Orgànica 9/2015, de 28 de juliol, de Règim de Personal de la Policia Nacional: art. 3.1.

### 1.3.2. Notaries

A les Illes Balears tenim el dret de ser atesos i d'obtenir documentació notarial en català a qualsevol notaria del territori. **La redacció dels documents públics es farà en la llengua indicada per l'interessat** en l'escriptura notarial, i les còpies i certificacions també s'han de lliurar en la llengua sol·licitada, amb l'obligació del notari de traduir la matriu si cal. Aquesta traducció, gestionada a través del Servei de Traduccions del Col·legi Notarial, és gratuïta per a la notaria i, per descomptat, per a la ciutadania que la sol·licita. Per tant, només fa falta que demanis al teu notari que sol·liciti aquesta traducció.



### Recomanació:

És recomanable indicar per escrit a la notaria que es vol tota la documentació en català i fer referència explícita a la normativa. Aquesta recomanació és aplicable a qualsevol altre tràmit o circumstància.

### Normativa aplicable:

- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears: art. 10.3.
- Decret de 2 de juny de 1944 pel qual s'aprova amb caràcter definitiu el Reglament de l'organització i règim del notariat: art. 149.

### 1.3.3. Administració de justícia

El dret d'utilitzar el català a la Justícia és un dret que tenim a tot el domini lingüístic. Això implica que **podem fer ús del català oralment i per escrit en totes les actuacions judicials** sense que se'ns pugui exigir traducció, patir discriminació o demores injustificades.

Els jutges, magistrats, fiscals i lletrats de l'administració de Justícia i el personal funcionarial adscrit als jutjats no estan obligats a conèixer el català. Tanmateix, no poden exigir-li a cap de les persones que canviï de llengua, ni tan sols si el jutge alegeix desconèixer-lo. El dret a l'opció lingüística és nostre.

**Si en un jutjat se'ns vulnera el dret d'utilitzar el català, podem presentar una queixa formal**, ja sigui contra el jutge o magistrat o contra el personal de l'Administració de justícia que hi hagi intervingut. Aquesta reclamació no afecta el procediment judicial. És recomanable descriure els fets amb claredat, indicar el jutjat, la data i les persones implicades, i aportar proves si se'n disposa.

#### Normativa aplicable:

- Constitució Espanyola: art. 3.2.
- Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears: art. 4, art. 14.
- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears: art. 2.2, art. 11.
- Llei orgànica del poder judicial (LOPJ) 6/1985, d'1 de juliol: art. 231.
- Llei d'enjudiciament civil (LEC) 1/2000, de 7 de gener: art. 142, art. 451.1, art. 452.1.
- Llei orgànica 5/2024, d'11 de novembre, del dret de defensa: art. 10, art. 11.



#### Recomanació

Davant d'una vulneració, podem presentar una queixa formal al Consell General del Poder Judicial, a l'Àrea d'Inspecció de la Secretaria de l'Administració de Justícia.

## 2. Relacions de consum

Com a persones consumidores i usuàries a les Illes Balears **tenim dret a utilitzar el català en totes les nostres relacions de consum**, i no se'ns pot negar l'atenció ni atendre'ns de forma incorrecta o discriminatòria per la llengua que triem.

Si parlem en català, hem de poder ser atesos oralment (entesos) en un bar, restaurant o cafeteria, una botiga de roba, un supermercat, una farmàcia o una llibreria, com també comunicar-nos amb el servei d'atenció al client (per telèfon o presencialment) d'una companyia de subministraments (aigua, llum, gas) o de telecomunicacions.

Tot i això, cal saber que **la llei actualment no obliga les empreses privades a organitzar-se per poder atendre explícitament en català, només estableix el deure de no-discriminació**. Si ens vulnereu els drets lingüístics en aquest àmbit, aquesta conducta és considerada una infracció.

La Llei de comerç de 2001, derogada pel govern de Bauzá, assegurava l'ús del català en la retolació i l'atenció oral i escrita. Actualment, a les Illes Balears, a diferència de Catalunya, les empreses i professionals no estan obligats a emetre factures ni documents comercials en català. Les persones consumidores tenen dret a ser ateses en qualsevol de les llengües oficials i no poden ser discriminades per raó de la llengua que utilitzen, però no existeix una obligació legal directa per a les empreses de proporcionar els documents en català.



### Recomanació:

Si en una relació comercial ens discuteixen la nostra opció lingüística, podem:

- Demanar quines són les paraules que no ha entès, i explicar-les o fins i tot traduir-les.
- Demanar que ens atengui una altra persona que sí que pugui entendre'ns en català.
- Demanar el full de reclamacions i fer una queixa a l'empresa.
- Presentar una reclamació a l'organisme administratiu responsable de Consum.

### Normativa aplicable:

- Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears: art. 4.
- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears: art. 2, art. 3, art. 4.
- Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears: art. 30, art. 72, art. 81.I.16.



**Normativa aplicable:**

- Decret 20/2015, de 17 d'abril, de principis generals i directrius de coordinació en matèria turística; de regulació d'òrgans assessors, de coordinació i de cooperació del Govern de les Illes Balears, i de regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics, dictat en desplegament de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, de turisme de les Illes Balears: art. 111.

**Important!**

No importa que una empresa tingui la seu fiscal o social fora de les Illes Balears: si ofereix serveis dins de qualsevol de les illes ha de respectar la normativa lingüística vigent. El català és llengua oficial a les Illes Balears i, per tant, les persones consumidores i usuàries tenen dret a ser ateses i a rebre informació en català, amb independència d'on estigui domiciliada l'empresa.

Cal destacar que el desembre de 2025 es va aprovar la **Llei de serveis d'atenció a la clientela (SAC)**, que afegeix obligacions addicionals per a:

- Les empreses que ofereixen serveis bàsics, com ara subministrament i distribució d'aigua, serveis financers, gas i electricitat, transport de passatgers, serveis postals i comunicacions electròniques.
- Les empreses que tinguin 250 treballadors o més, un volum de negocis de l'exercici anterior superior a 50 milions d'euros, o un balanç de negoci anual superior a 43 milions d'euros.

Tot i que és una norma estatal, aquesta llei garanteix l'atenció al client en català al nostre territori. Concretament:

- Obliga les empreses a garantir l'atenció oral en català si l'usuari la sol·licita.
- Reconeix el dret dels consumidors a presentar queixes i reclamacions en català.
- Obliga les empreses a respondre a consultes, queixes, reclamacions i incidències en la mateixa llengua en què s'han exposat.
- Exigeix a les empreses que especifiquin als contractes els canals d'interlocució per a l'atenció a la clientela.
- Exigeix a les empreses a garantir formació i capacitació perquè els treballadors puguin adaptar els seus coneixements a les llengües oficials en què han de prestar atenció.
- Les empreses que incompleixin la llei s'exposen a un règim sancionador establert per la Llei General per a la defensa dels consumidors i usuaris i per la normativa autonòmica aplicable, si n'hi ha.

### 3. Contractes entre particulars

En els contractes entre particulars, **les parts poden acordar voluntàriament fer el contracte íntegrament en català**. A la pràctica això significa que un contracte de lloguer d'un pis, una compra-venda o un contracte de prestació de serveis (reformes, classes, informàtica, manteniment, etc.) es pot redactar en català i tindrà plena validesa i eficàcia.

#### Normativa aplicable:

- Constitució Espanyola: art. 3.2.
- Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears: art. 4
- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears: art. 1, art. 2, art. 4.

També existeix la possibilitat d'acordar una redacció bilingüe del contracte. Aquesta fórmula, que sovint es fa servir, garanteix el respecte pels drets lingüístics de totes dues parts. De fet, és perfectament viable redactar un contracte en més d'una llengua dins del mateix document, sempre que s'indiqui que ambdues versions tenen la mateixa validesa. És recomanable presentar els textos de manera paral·lela, separant cada paràgraf i utilitzant, si escau, colors diferents per facilitar-ne la lectura.

Un exemple:

*Quarta. Facultat de recuperar l'habitatge per part de l'arrendador.*

*Cuarta. Facultat de recuperar la vivienda por parte del arrendador.*



## 4. Presència del català en diversos àmbits i serveis



### 4.1. Retolació

#### 4.1.1. Comerç i hostaleria

A les Illes Balears **sempre tenim dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials en les relacions amb empreses privades**, com són restaurants, bars, botigues o serveis turístics, encara que no existeix una obligació legal que imposi que la retolació i la documentació que ofereixen els establiments (menús, cartes, llistes de preus, tiquets, etc.) estiguin disponibles en català.

En qualsevol cas, **és important fer entendre a les empreses que la seva política lingüística pot influir directament en la nostra decisió de consum**, i que preferim triar aquells establiments que sí que tenen el català normalitzat.

Així, sempre podem presentar una queixa a l'empresa. Es pot argumentar que s'ha de fer servir el català per raons comercials i de màxima qualitat en l'atenció al client i que no utilitzar-lo en el mercat on és parlat és fer prevaldre les qüestions ideològiques per damunt del tracte normal i responsable cap al client.

No és una queixa legal, atès que no hi ha obligació de tenir-ho en català, però sí una manera de reivindicar l'ús de la llengua pròpia. Si l'empresa no respon, es pot insistir per correu, telèfon o xarxes, comparant amb altres establiments del mateix sector per reforçar l'argument i ajudar a normalitzar l'ús del català.

### 4.1.2. Senyalització pública

Segons la Llei de normalització lingüística, **el català és la llengua principal en tota la retolació pública a les Illes Balears**. Així, els rètols, indicacions i avisos han de ser redactats en català, acompanyats, si fa falta, de signes gràfics per facilitar la comprensió dels no catalanoparlants. En situacions en què les circumstàncies sociolingüístiques ho aconsellin, es pot afegir la versió en castellà, que sempre ha d'aparèixer després de la catalana en materials bilingües. Aquesta norma s'aplica també a tots els serveis de transport públic i a qualsevol comunicació al servei de la ciutadania, assegurant que el català mantengui la seva presència prioritària com a llengua pròpia de les Illes Balears.

#### Normativa aplicable:

- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears. art. 1, art. 2, art. 15.



### 4.1.3 Toponímia

Qualsevol element de senyalització ha de respectar la toponímia oficial. En el cas de les Illes Balears, **l'única forma oficial dels topònims és en català**. En aquest sentit, correspon al Govern de les Illes Balears, amb l'assessorament de la Universitat de les Illes Balears, determinar els noms oficials de municipis, territoris, nuclis de població, vies de comunicació interurbanes i altres topònims de la Comunitat. Els noms de les vies urbanes els fixen els ajuntaments corresponents, també amb assessorament universitari, donant preferència a la toponímia popular tradicional i als elements culturals autòctons.

Aquests noms són legals a tots els efectes i la retolació ha de correspondre-hi. El Govern ha de regular la normalització de la retolació pública.

La Disposició Addicional 3a estableix que la Universitat de les Illes Balears és l'òrgan oficial consultiu en tot el que tinguí a veure amb la llengua catalana. La Comunitat Autònoma també pot participar en institucions creades per salvaguardar

la unitat lingüística juntament amb altres comunitats autònomes que reconeixin la cooficialitat del català i decideixin formar-ne part d'acord amb la Llei de l'Estat.

El nom oficial dels municipis es pot consultar en el **Decret 36/1988, de 14 d'abril**, pel qual es publiquen les formes oficials dels topònims de les Illes Balears. Si voleu cercar algun terme de toponímia no urbana, podeu revisar-lo en el **Nomenclàtor Toponímic de les Illes Balears**.

#### Normativa aplicable:

- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears: art. 14.
- Decret 36/1988, de 14 d'abril, pel qual es publiquen en el BOCAIB les formes oficials dels topònims de les Illes Balears.
- Decret 36/2011, de 15 d'abril, pel qual es crea la Comissió de Toponímia de les Illes Balears.

#### Altres enllaços d'interès:

- Cercador topònims no urbans
- Web del Gabinet d'Onomàstica



## 4.2. Etiquetatge

A les Illes Balears **no existeix una obligació legal que els productes comercials duguin l'etiquetatge en català**, encara que siguin de fabricació local, tinguin denominació d'origen o de qualitat, o l'empresa sigui balear. Això significa que, en cas que un producte no estigui etiquetat en català, no es pot reclamar legalment a l'empresa. Tot i això, com a persones consumidores, **podem suggerir o demanar a l'empresa que inclogui el català a les etiquetes**.

La manca d'etiquetatge en català és una oportunitat perduda per normalitzar la llengua i respectar la cultura i identitat dels consumidors de les Illes Balears.

El Codi de consum de Catalunya obliga que les informacions necessàries per al consum i ús adequat dels productes apareguin almenys en català. Allà, l'etiquetatge en català és un dret dels consumidors; a les Illes Balears, només és una recomanació, no un requisit legal.



### 4.3. Publicitat

La Llei 13/2010, de 9 de desembre, de publicitat institucional de les Illes Balears, estableix que **els textos de la publicitat institucional han de contribuir a l'ús i al millor coneixement de la identitat i la tradició lingüístiques de les Illes Balears**. Segons la normativa de normalització lingüística, la publicitat promoguda per l'Administració de la Comunitat autònoma a les Illes Balears, o dins l'àmbit lingüístic català, en mitjans de comunicació escrits, audiovisuals o radiofònics, s'ha de redactar o emetre normalment en català; no obstant això, també es pot fer en castellà, i es pot utilitzar qualsevol altra llengua quan la finalitat de la comunicació ho justifiqui.

La realitat és diferent per al sector privat, atès que actualment **no hi ha una llei a les Illes Balears que obligui les empreses a fer tota la publicitat en català**. Això significa que la publicitat només en castellà no infringeix la llei, però els consumidors poden manifestar les seves preferències i reclamar un millor respecte per la seva llengua. La publicitat digital, a través de correus electrònics o xarxes socials, no està regulada específicament, però sempre podeu sol·licitar que les comunicacions siguin en català o demanar la baixa si només s'envien en castellà.

**Si rebeu publicitat només en castellà, podeu presentar una queixa a l'empresa**, per escrit, correu electrònic, telèfon o xarxes socials, explicant per què seria positiu oferir-la també en català. També és útil comparar amb altres empreses del mateix sector que sí que fan servir el català, atès que això reforça l'argument i demostra que és possible adaptar-se.



#### 4.4. Dispositius electrònics

La presència digital del català en els nostres dispositius electrònics depèn molt de nosaltres. Per inèrcia o desconeixement, molts de catalanoparlants encara tenen configurats els dispositius només en castellà o altres llengües, la qual cosa limita la visibilitat del català a internet i la pressió sobre empreses i plataformes perquè l'ofereixin.

Per això, **és important configurar els mòbils, ordinadors, tauletes i aplicacions en català sempre que sigui possible**. Cada dispositiu configurat és un missatge clar sobre la voluntat d'ús de la llengua i ajuda a normalitzar-la en l'entorn digital. A més, és important difondre aquesta pràctica en el nostre entorn i recordar a empreses i plataformes la demanda d'ús de la nostra llengua.

Us recomanem que visiteu el web **Configura.cat**, en què trobareu videotutorials i instruccions senzilles per configurar els vostres dispositius i començar a viure plenament en català també a la xarxa.



## 4.5. Oferta cultural

A les Illes Balears no existeix cap normativa que protegeixi o reguli l'exhibició de pel·lícules en català als cinemes. Davant d'això, **el paper del consumidor és clau**: si no podem veure la pel·lícula que ens interessa podem queixar-nos a les sales, productores, distribuïdors i administracions, com a mètode de pressió perquè programin més sessions i més pel·lícules.

Tot i que existeixen molts de productes audiovisuals en versió original, doblats o subtitulats, sovint arriben en males condicions per als espectadors: poques sessions a pocs cinemes i durant poc temps. L'any 2025, només un 14 % de les pel·lícules estrenades en català s'han pogut veure des de qualche cinema de les Illes Balears.

Per al consum des de casa vostra utilitzau eines com **Desdelsofa.cat**, que permeten saber a quina plataforma podeu trobar sèries o pel·lícules disponibles en català. Prioritzar aquestes opcions també envia un missatge clar a les plataformes.

En el sector editorial, tot i que la producció també sigui menor, hi ha **eines que convé aprofitar**: els catàlegs digitals de moltes de biblioteques permeten filtrar els resultats per veure els títols disponibles en català. Segons les darreres dades de 2024, tot i que al Catàleg Bibliogràfic de les Illes Balears només un 20 % dels títols són en català, aquests suposen un 38 % dels exemplars totals. També podem filtrar per llengua els títols de llibres electrònics i audiollibres disponibles al catàleg d'eBiblio (un 14 i un 5,5 % respectivament).

A les llibreries de confiança, demanau sempre si el llibre que us interessa té edició o traducció en català. Encara que no el tinguin en estoc, poden ajudar-vos a aconseguir-lo. Com en el cas del cinema, és una manera efectiva de mostrar que hi ha demanda i que s'ha de reforçar la presència de la llengua en aquests àmbits.

Sempre trobareu llibreries, cinemes, teatres i centres culturals amb una sensibilitat especial cap a la llengua. Prioritzau-los, recomanau-los i donau-los suport de manera continuada. **Les decisions individuals, quan es repeteixen i es fan visibles, tenen impacte en l'oferta cultural disponible.** Consumir cultura en català és una manera directa i quotidiana de defensar els nostres drets lingüístics i de contribuir a la vitalitat cultural de les Illes Balears.



#### 4.6. Mitjans de comunicació

Els mitjans públics de les Illes Balears tenen una responsabilitat especial en la promoció del català. La Llei 3/1986, de normalització lingüística, estableix que **els mitjans de comunicació, tant públics com privats, han de promoure l'ús del català i garantir que els ciutadans puguin rebre informació en aquesta llengua**. Això inclou ràdio, televisió, premsa i altres canals de comunicació social. Han de fer que el català sigui la llengua habitual en la programació, impulsar la normalització en col·laboració amb altres territoris catalanoparlants i donar suport econòmic a projectes i continguts produïts en català.

Tot i això, la Llei audiovisual de 2013 tracta el català i el castellà com si tenguessin la mateixa situació inicial. Això significa que, en la pràctica, la promoció específica de la llengua pròpia als mitjans audiovisuals pot ser menys intensa, tot i que la norma reconeix la importància de reflectir la diversitat cultural i lingüística de les Illes Balears.

L'Ens Públic de Radiotelevisió de les Illes Balears és l'eina principal per garantir que el català sigui la llengua vehicular de la programació pública. La majoria dels continguts han de ser en català i produïts amb professionals del territori catalanoparlant. A més, l'ens promou la cooperació amb altres territoris de parla catalana i la difusió de la cultura pròpia, amb l'objectiu de consolidar el català com a llengua normalitzada i visible a tots els mitjans de comunicació públics de les Illes Balears.

Aquest marc normatiu també preveia la creació d'un organisme regulador independent, el Consell Audiovisual de les Illes Balears, formalment establert per la Llei 2/2010 però mai constituït. Entre les seves funcions hi hauria les d'assegurar el respecte al model lingüístic de l'Estatut d'Autonomia en el cas dels mitjans públics i de vetlar pel compliment de la normativa lingüística, especialment pel que fa a la presència del català, en el conjunt del sistema audiovisual.

D'altra banda, la **reciprocitat plena entre els mitjans de comunicació en català** continua essent una assignatura pendent, malgrat que està prevista en l'article 73 de la Llei 13/2022, general de Comunicació Audiovisual de l'Estat, i en els articles 7 i 11 de la Carta Europea de les Llengües Regionals o Minoritàries.

## 4.7. Àmbit laboral

En l'àmbit laboral, **la normativa estatal protegeix expressament el dret de les persones treballadores a no esser discriminades per raó de llengua**. Tant l'Estatut dels Treballadors com la Llei d'Infraccions i Sancions de l'Ordre Social reconeixen que qualsevol decisió o pràctica empresarial que desfavoreixi una persona treballadora per parlar català constitueix una infracció laboral, amb responsabilitats administratives i econòmiques. Així mateix, les clàusules o pactes que impliquen discriminació lingüística són considerats nuls i sense efecte.

### Normativa aplicable:

- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors: art. 4, art. 17.
- Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre Infraccions i Sancions en l'Ordre Social: art. 18.

### Recomanació:

Tant si sou el treballador discriminat directament per l'empresa com si no, però en sou coneixedor dels fets i en teniu proves, us recomanem que faceu arribar la vostra denúncia a Inspecció de Treball.



## 5. Com presentar una reclamació: pas a pas





## LA DISCRIMINACIÓ LINGÜÍSTICA?



### EN UNA RELACIÓ DE CONSUM

(comerç, hostaleria,  
atenció telefònica...)

Presenta una reclamació a l'empresa

T'han donat una resposta  
satisfactòria i han resolt  
la vulneració?

Sí

No

Presenta una reclamació a  
l'organisme administratiu  
responsable de Consum



### EN ALTRES ÀMBITS

(treball, justícia...)

CONSULTA'NS

#### RECORDA QUE...

Pots demanar assistència  
jurídica al  
**Servei de Defensa dels  
Drets Lingüístics de  
Plataforma per la Llengua**



#### IMPORTANT

- Demana que les respostes a les reclamacions siguin en català.
- Adjunta documentació i proves, si en tens.

## 6. Converses amb altres ciutadans



Qualque vegada has estat parlant amb qualcú en castellà fins que t'has adonat que els dos éreu catalanoparlants? **Iniciar les converses en català és vital per a evitar que la nostra llengua quedi invisibilitzada.**

És necessari prendre consciència que la gran majoria de les vegades en què canviem de llengua ho feim sense que ningú ens hi obligui i, encara més, sense que ningú ens ho hagi tan sols demanat explícitament. Per tant, **en la gran majoria d'ocasions, mantenir-nos parlant en català depèn exclusivament de la nostra decisió i ho podrem fer sempre que vulguem.** Senzillament, hem d'aprendre a fer-ho d'una manera que ens sigui raonablement còmoda.

### Una persona se m'adreça parlant en castellà. Què he de fer?

**Que se'm dirigeixi en castellà no significa que no sàpiga parlar català.** De fet, l'única manera que tenim de saber si l'interlocutor també és catalanoparlant és respondre en la nostra llengua. Si responem en català, moltes de vegades ens trobarem que el nostre interlocutor també el parla. La submissió lingüística de molts de catalanoparlants, que s'adrecen directament en castellà als desconeguts, fa que molts ens parlin inicialment en aquesta llengua. Si mantenim la nostra llengua, aconseguirem multiplicar-ne l'ús i que cada vegada més gent la parli.

### Si, malgrat tot, continuen parlant-me en castellà, puc mantenir la conversa en català?

**Que l'altra persona no parli en català no vol dir que no l'entengui.** Actualment, el 87,8 % de la població de les Illes Balears i aproximadament el 90 % de la del domini lingüístic declara que l'entén, segons dades de 2021 de l'Institut Nacional d'Estadística. A més, cal afegir-hi que la majoria de les persones amb qui ens trobarem han tengut contacte amb el català (des de sentir-lo habitualment al carrer, als mitjans de comunicació o a la feina, fins a haver estat escolaritzades en aquesta llengua) i ens podran entendre sense fer cap esforç. Fins i tot aquelles persones que no han tengut un contacte previ amb la nostra cultura poden entendre una bona part del que deim: els lingüistes consideren que el nivell d'intercomprensió entre llengües romàniques s'acosta al 80 %.



**Naturalment, per tant, podem seguir la conversa en català! No és de mala educació, ans al contrari.** La idea que, si ens parlen en castellà, hem de respondre en aquesta llengua per educació és part d'un conjunt de prejudicis lingüístics adquirits per la nostra societat a conseqüència de la imposició lingüística del castellà.

L'hàbit de canviar de llengua no és més que això, un costum. Només serà necessari fer un esforç i en poc temps podrem assimilar un nou hàbit, el de mantenir-nos en la nostra llengua, que se'ns farà cada dia més fàcil i en facilitarà als nouvinguts l'aprenentatge.

### **Què faig si el meu interlocutor em diu que no m'entén i/o em demana que li parli en castellà?**

Cal recordar que **sempre tenim el dret a mantenir-nos en català**. Tanmateix, en funció de les circumstàncies, podem actuar de diverses maneres i el nostre interlocutor ens anirà donant pistes de la millor manera d'encarar la situació.

A) **Si optam per mantenir el català**, recomanem especialment mostrar en tot moment una **actitud positiva i seductora vers la nostra cultura i llengua**. En converses curtes podem facilitar la comprensió amb gestos (per exemple, quan qualcú ens demana una adreça o indicació, podem acompanyar-lo fins al lloc indicat o bé orientar-lo amb gestos o mapes). Una bona dosi de simpatia i cordialitat serà clau per crear empatia amb l'interlocutor i facilitar la bona entesa.

B) **Si observam que la comunicació no és possible mantenint la nostra llengua**, podem optar per parlar-li en la seva llengua, si la sabem. En cas que no siguem capaços d'expressar-nos en la seva llengua, ni puguem trobar una llengua d'expressió comuna, tenim l'opció de mantenir-nos en català o barrejar llengües que sapiguem, parlar a poc a poc, gesticular i oferir un tracte permanentment respectuós.

C) **Si ens exigeixen que canviem al castellà de manera hostil o poc respectuosa**, sempre podem abandonar la conversa, sense necessitat d'entrar en discussions. En cas de patir una agressió lingüística, podeu adreçar-vos al Servei de Defensa dels Drets Lingüístics de Plataforma per la Llengua (consultau l'apartat 5).

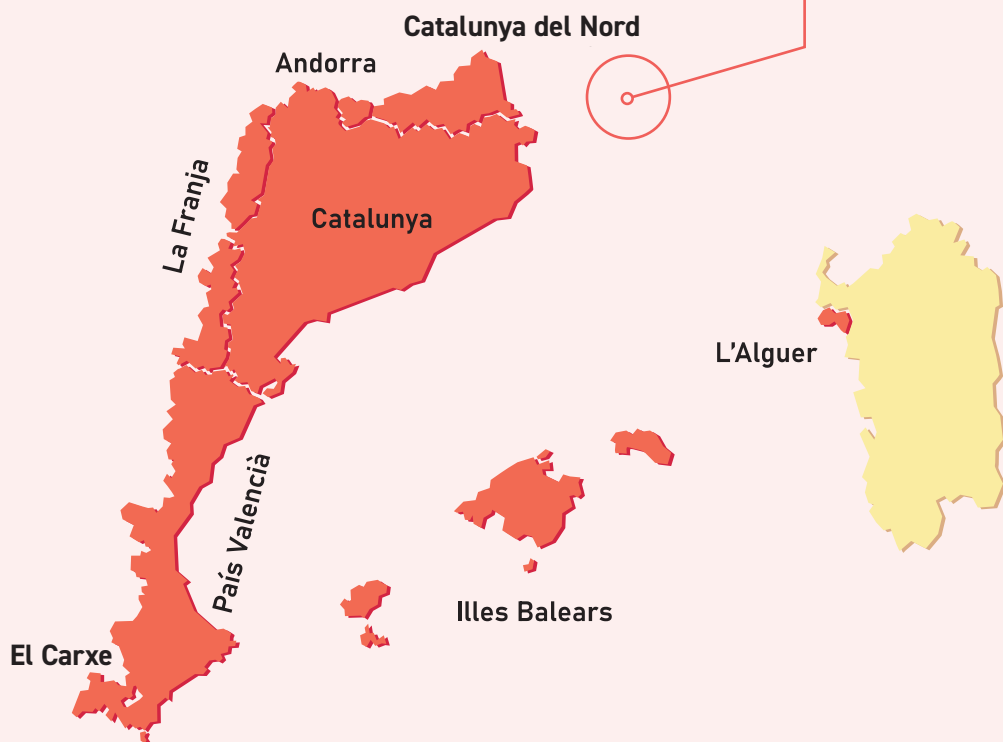
### **Si el meu interlocutor sembla d'origen estranger, com he d'actuar?**

A primera vista, no tenim manera de saber si una persona sap o no sap parlar en català. Ni el color de la pell, dels ulls o dels cabells, ni la manera de vestir, ni cap altre indicador extern no ens permeten d'endevinar-ho. Per tant, **podem parlar sempre en català i amb total normalitat**. Si no ens entén, ja ens ho farà saber i, aleshores, podem actuar tal com hem vist en el punt B.

**Triar la llengua basant-nos en l'aspecte del nostre interlocutor és una actitud excloent i discriminatòria.** I, a més, dificulta la integració lingüística dels nouvinguts a la nostra societat.



## 7. Vèncer la inseguretats: dades, arguments i recomanacions



## 7.1. Informació bàsica

### On es parla català

Es parla en un territori de vora 70.000 km<sup>2</sup> repartit en quatre estats: Espanya, França, Andorra i Itàlia. Es parla, doncs, a Catalunya, al País Valencià, a les Illes Balears, a la Franja (Aragó), al Carxe (Múrcia), a Andorra, a la Catalunya del Nord (França) i a l'Alguer (Sardenya, Itàlia).

Per tant, **si som a qualsevol d'aquests territoris, no només ens podem adreçar a tothom en català, sinó que fer-ho és una mostra de respecte per la gent d'aquestes terres**. Arreu dels territoris hi ha moltes de persones que volen conservar la seva identitat, pel que fa a la cultura i la llengua pròpies, i que valoren positivament que se'ls adrecin en català. Si no ens entenen, podem recórrer a les propostes fetes en l'apartat 6.

### Quantes persones parlen català

Les darreres estimacions de l'Institut Nacional d'Estadística estableixen que **el català ha superat els 11 milions i mig de parlants** en els darrers anys, i a això s'hi han d'afegir els parlants dels territoris fora de l'Estat espanyol. Proporcionalment, declara saber parlar català al voltant del 80 % de la població d'arreu del domini lingüístic. Dels 14 milions i mig de persones que viuen als territoris de parla catalana, prop de 13 milions entenen la llengua (més del 90 % de la població) i més de 10 milions declaren saber-la escriure (7 milions "bé" i 3 "amb dificultat").

### Quin reconeixement oficial té

A Catalunya, les Illes Balears i el País Valencià, **el català és llengua oficial, juntament amb el castellà**. A Catalunya, a més, comparteixen oficialitat amb l'occità, denominat *aranès* a la Vall d'Aran, on és llengua pròpia.

A la resta de territoris, el català té una feble condició legal o, directament, cap mena de reconeixement oficial. A la Franja, els parlants tenen garantit el dret d'usar-lo en tots els àmbits de la vida, però els drets són bastant genèrics. La Llei del Patrimoni Cultural Aragonès reconeix que el català d'Aragó, juntament amb l'aragonès, són les llengües i modalitats lingüístiques pròpies a què es refereix l'article 7 de l'Estatut d'Autonomia d'Aragó de 2007 i la Llei 3/2013 d'ús, protecció i promoció de les llengües i modalitats lingüístiques pròpies d'Aragó.

A la Catalunya del Nord, el català té un reconeixement simbòlic a qualche institució local i departamental (Ajuntament de Perpinyà i Consell General dels Pirineus Orientals) i a l'Alguer és reconeguda com a llengua regional. Al Carxe (Múrcia) no té cap mena de protecció legal.

A més, no s'ha oblidar que el català és l'única llengua oficial de l'estat d'Andorra, present a les institucions internacionals i a la mateixa ONU.

## 7.2. Mites sobre la llengua i com rebatre'ls

### Llengua oficial és el mateix que llengua pròpia?

A les Illes Balears, **el català és alhora llengua oficial i llengua pròpia**. Aquests dos conceptes no són equivalents ni tenen les mateixes conseqüències jurídiques. L'oficialitat garanteix els drets lingüístics individuals de la ciutadania: usar la llengua, no ser discriminats, ser atesos... D'altra banda, el caràcter de llengua pròpia implica un deure específic dels poders públics: fer-ne un ús normal, promoure'n la recuperació i la presència en tots els àmbits socials i protegir-la com a part del patrimoni.

Encara que l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears i la Llei de normalització lingüística de les Illes Balears no defineixen clarament aquest contingut, **la condició de llengua pròpia comporta el reconeixement del català com a llengua històrica**



**del territori i com a llengua d'ús habitual de les institucions, l'administració i l'espai públic.** Tal com disposa el preàmbul de la Llei de normalització lingüística: «La llengua catalana i la llengua castellana són totes dues llengües oficials de la Comunitat Autònoma, amb el mateix rang, si bé de naturalesa diferent: l'oficialitat de la llengua catalana es basa en un estatut de territorialitat, amb el propòsit de mantenir la primacia de cada llengua en el seu territori històric. L'oficialitat del castellà, establerta per la Constitució a tot l'Estat, es basa en un estatut personal, a fi d'emparar els drets lingüístics dels ciutadans, encara que la seva llengua no sigui la pròpia del territori».

Per això, a les Illes Balears, **el català, com a llengua pròpia, ha de generar obligacions institucionals de promoció i d'ús normal que van més enllà de les derivades de la simple oficialitat.**

### **El català és una llengua minoritària?**

**El català no és una llengua minoritària. Té al voltant de 5 milions de parlants inicials,** una xifra comparable al danès, al finès o al noruec. Onze milions i mig de persones el saben parlar, xifra comparable als parlants a Europa del portuguès o el grec. És la novena llengua dels territoris que formen part de la Unió Europea en l'extensió territorial. De les aproximadament 6.000 llengües que es parlen al món, **el català se situa entre les cent llengües més parlades.** A més, per demografia, estatus jurídic, presència en els mitjans de comunicació, situació sociolingüística, vitalitat literària i equipament lingüístic, no es pot comparar el català amb cap de les llengües anomenades minoritàries.

**A Europa, les llengües de mides semblants al català, com el danès o el finès,** tenen un reconeixement plenament oficial en l'Estat on es troben, de manera que, tant internament com en la projecció del país, la llengua és tractada amb igualtat respecte de les altres de l'Estat. A més, són plenament reconegudes en tots els usos de la vida quotidiana dels seus parlants: publicitat, etiquetatge de productes, mitjans de comunicació, justícia, disponibilitat lingüística, etc.

El català, és, per tant, una anomalia. Generalment, en la resta de països de la Unió Europea amb més d'una llengua pròpia amb una quantitat tan significativa de parlants s'aplica el plurilingüisme d'estat i el principi de territorialitat segons la llengua pròpia (Bèlgica, Finlàndia, Dinamarca, etc.). **Només fora dels contextos dels països democràtics trobam llengües comparables a la nostra que estan en la mateixa situació.**

**El català ha estat una llengua fortament discriminada i avui en dia encara pateix una situació anòmala.** Tant l'Estat francès com l'espanyol han duit a terme polítiques de repressió i extermini vers la llengua catalana. La mateixa Constitució espanyola només reconeix com a llengua oficial de l'Estat el castellà i ni tan sols esmenta el nom de la resta de llengües. A més, estableix el deure de tots els ciutadans de conèixer el castellà, però no les altres llengües en els seus respectius territoris històrics.

### 7.3. Què puc fer per millorar l'ús de la llengua?

Podem dur a terme nombroses accions en diferents àmbits, que, a banda de contribuir a millorar la situació de la nostra llengua, ens poden fer sentir més bé amb nosaltres mateixos i millorar la nostra autoestima lingüística.

- En primer lloc, i el més important, **parlar i escriure en català en totes les oportunitats possibles**. Només que tots els catalanoparlants mantinguéssim la nostra llengua, al carrer i a tot arreu se sentiria molt més parlar català. Si no sabeu escriure en català no passa res, intentau-ho encara que faceu faltes. Tot és començar!
- **Consumir productes i serveis que incorporen el català** i, sempre que sigui possible, **deixar clar que és per aquest motiu que hem triat el servei o el producte**.
- **Exigir l'acompliment dels nostres drets lingüístics i requerir el català en els serveis que rebem de les empreses**. Si no ho aconsegueixen, fer queixes i, si fa falta, fins i tot reclamacions oficials quan ens sentim discriminats (consultau l'apartat 5).
- **Utilitzar sempre el català en les relacions orals i escrites amb l'Administració pública**, inclosa l'administració central de l'Estat radicada a les Illes Balears i als altres territoris on compartim la mateixa llengua. **Convé adreçar-se en català a funcionaris, agents de policia, jutges i fiscals**, i no renunciar als nostres drets lingüístics reconeguts en la legislació legal. Si l'administració incompleix les seves obligacions, podem fer una queixa al Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics a les Illes Balears. Així mateix, si hem patit qualche tipus de vexació física i psíquica, podem posar una denúncia als jutjats corresponents o demanar assessorament al Servei de Defensa dels Drets Lingüístics de Plataforma per la Llengua (trobareu més informació sobre aquest procés als apartats 1 i 5).





- **Si dirigim una empresa o institució o hi tenim capacitat de decisió, procurar que tot es faci, com a mínim, en català.** Molts de nosaltres ocupam, en un àmbit o un altre de la nostra vida, càrrecs de responsabilitat, que poden servir com a model i exemple a altres ciutadans (àmbit polític, empresaris, mestres, professors, periodistes, comunicadors, pares, etc.). És necessari, per tant, **que el nostre model de comunicació sigui d'alta fidelitat lingüística.** Un model segur i que es mostra normal, còmode i sense complexos és el que s'encomana i es tendeix a imitar. Fer que el català sigui útil i necessari és la clau per a la seva normalització i supervivència.
- I pensa també que moltes de les persones amb qui et relaciones cada dia (amics, companys, veïns, col·legues, etc.) estan capacitades per a entendre correctament el català. Si encara parles amb elles en castellà, **pots fer l'esforç de facilitar un canvi de llengua.** Possiblement et sorprendràs en molts de casos i et trobaràs amb persones que dominen el català o que mostren una actitud favorable a aprendre'l. Pot ser que al principi et resulti una mica estrany, però en poc temps trobaràs que és una situació perfectament assumible. I, més sovint del que et penses, els interlocutors reaccionaran de manera positiva.

**P L A T A  
F O R M A  
P E R L A  
L L E N G U A**

**ILLES BALEARS**