

2025

Informe de les queixes lingüístiques de 2024

Anàlisi de les queixes ateses per Plataforma per la Llengua l'any 2024 quant a la situació de la llengua catalana i els drets lingüístics dels parlants

**PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA**

Títol: Informe de queixes lingüístiques del 2024. Anàlisi de les queixes ateses per Plataforma per la Llengua l'any 2024 quant a la situació de la llengua catalana i els drets lingüístics dels parlants.

Juny del 2025

Barcelona

Plataforma per la Llengua

C. Sant Honorat 7, principal 1a

08002 Barcelona

93 321 18 03

www.plataforma-llengua.cat

Índex

Introducció	2
La font del malestar lingüístic: el supremacisme castellà	3
Anàlisi de les queixes lingüístiques	5
El volum de queixes	5
Públic o privat?	6
El territori	12
El sexe	16
El mitjà per presentar les queixes	17
L'àmbit	18
Les queixes per fets constitutius d'incompliment legal	24
Les institucions, organitzacions i empreses amb més queixes	27
Conclusions	32

Introducció

El servei d'atenció de queixes i consultes de Plataforma per la Llengua, que assessora la ciutadania en matèria de llengua i de drets lingüístics, atén cada any centenars de casos. La gran majoria són queixes: els usuaris expressen a l'entitat el seu malestar i la seva disconformitat amb la situació en què es troba el català, generalment en contextos específics, o denuncien discriminacions lingüístiques i mancances en la gestió de la llengua per part d'administracions, empreses i entitats privades.

L'anàlisi d'aquestes queixes és una bona eina per entendre la situació en què es troba la nostra llengua, i des de fa més d'una dècada Plataforma per la Llengua elabora anualment l'Informe de queixes. A més de generar coneixement, la publicació d'aquest document ha de permetre sensibilitzar i conscienciar la població quant a la necessitat d'impulsar la normalització plena de la llengua catalana. Això és, en darrera instància, el principal objectiu de l'entitat.

Plataforma per la Llengua recull la informació bàsica dels casos que atén en una base de dades. Això permet generar estadístiques i encreuaments per entendre millor la naturalesa de les queixes: el seu volum i la seva evolució, el territori on s'han produït, si fan referència a comportaments de les administracions públiques o del sector privat, l'administració o el sector econòmic específics, el sexe de qui ha presentat la queixa, etc. L'Informe de queixes dedica diferents apartats a cadascun d'aquests factors i a alguns més. Al final del report s'ofereixen algunes conclusions.

La font del malestar lingüístic: el supremacisme castellà

Les queixes lingüístiques que els ciutadans envien a Plataforma per la Llengua responen al malestar entre els catalanoparlants per la situació en què es troba la seva llengua. Aquesta situació és filla d'una ideologia discriminatòria que ha inspirat històricament el comportament lingüístic de l'Estat espanyol: el supremacisme castellà.

El supremacisme castellà és un element nuclear de la ideologia més gran del nacionalisme espanyol. El poder polític espanyol ha vist una amenaça en la diversitat lingüística i ha apostat decididament per homogeneïtzar la població a través del castellà. El nacionalisme espanyol, molt vinculat a les estructures de poder, ha promogut activament la castellanització. Al mateix temps, un cop el coneixement i l'ús del castellà s'han estès als territoris no castellans, aquest nacionalisme ha volgut ocultar el rol del poder i de la imposició en aquest procés, i ha presentat l'expansió del castellà com una inevitabilitat històrica, fruit de la singularitat i superioritat intrínseca d'aquest idioma, que suposadament haurien adoptat lliurement els parlants dels altres idiomes de l'Estat.

El mite del castellà com a llengua comuna relega els altres idiomes estatals a la categoria de «particulars» o «regionals». Es tracta d'una concepció de les llengües parlades a l'Estat espanyol que encara és hegemònica en l'actualitat. La Constitució espanyola del 1978, per bé que més igualitària que les anteriors, hi està clarament inspirada. En l'article 3, la carta magna proclama que el castellà és la llengua oficial de l'Estat (per tant, dins i fora del seu domini lingüístic tradicional) i només permet que els altres idiomes siguin oficials als seus territoris «respectius», d'acord amb els estatuts d'autonomia corresponents. Això permet que els òrgans administratius radicats a Madrid actuïn únicament en castellà, encara que tinguin jurisdicció sobre tot l'Estat.

A més, l'article 3 de la Constitució espanyola també imposa a tots els ciutadans espanyols el deure de conèixer el castellà, i els reconeix el dret d'usar-lo. El Tribunal Constitucional ha dit que els altres idiomes oficials no poden ser de coneixement obligatori generalitzat, ni tan sols als seus territoris respectius. Tant l'oficialitat general del castellà com el deure exclusiu de conèixer-lo han permès que les institucions aprovin tota mena de lleis que el fan preeminent.

La realitat legal antiigualitària crea un terreny de joc inclinat a favor de l'extensió del castellà i la minorització del català. Si el castellà és oficial arreu, pot ser utilitzat en tots els casos i tothom l'entén, mentre que el català no: el català esdevé secundari, sinó redundant. La combinació de la realitat jurídica amb els canvis demogràfics que s'han produït al llarg de la segona meitat del segle xx i el primer quart del xxi explica que l'ús percentual del català s'hagi desplomat als seus territoris tradicionals. Dades de l'Enquesta d'usos lingüístics de la població de Catalunya del 2023 indiquen que només el 8,6 % dels residents a Catalunya nascuts a l'estranger usen habitualment el català, en contrast amb un 72,9 % que usa habitualment el castellà.

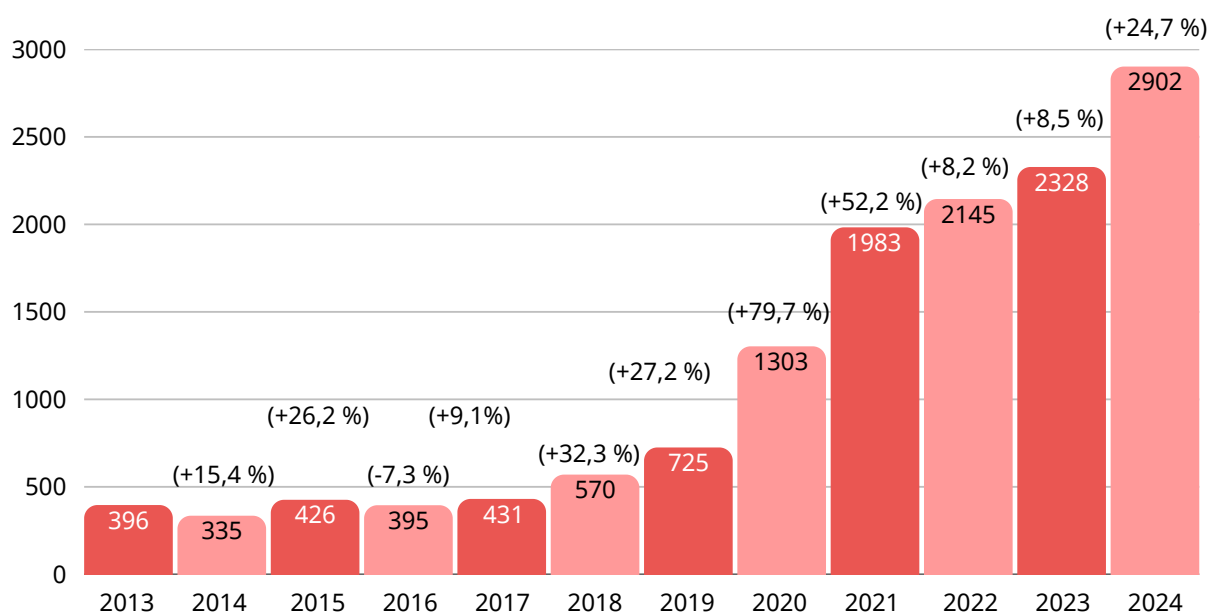
La pèrdua induïda de capital instrumental del català ha tingut, doncs, un impacte en la seva presència ambiental. El castellà li ha arrabassat nombrosos àmbits d'ús i s'ha convertit en la llengua de coneixement generalitzat. Tot plegat genera malestar entre els parlants de català, que veuen que la seva llengua ha quedat minoritzada al seu territori. A més, aquests parlants tenen regularment problemes per utilitzar la llengua en determinats àmbits, i això també els genera malestar. Aquesta inquietud és el motor de les queixes que arriben a Plataforma per la Llengua.

Anàlisi de les queixes lingüístiques

El volum de queixes

El volum de queixes atès pel servei d'atenció i assessorament de Plataforma per la Llengua ha augmentat sostingudament des del 2016. Entre el 2013 —any que l'entitat va començar a recollir la informació de les queixes de manera sostinguda, coherent i parametritzada— i el 2017, les queixes anuals van ser entre 335 (el 2014) i 431 (el 2017). A partir de llavors, el creixement ha estat sostingut: 570 el 2018, 725 el 2019, 1.303 el 2020, 1.983 el 2021, 2.145 el 2022, 2.328 el 2023 i 2.902 el 2024. Entre el 2016 (395 queixes) i el 2024, l'augment ha estat del 634,7 %.

Gràfic 1. Queixes ateses entre el 2013 i el 2024



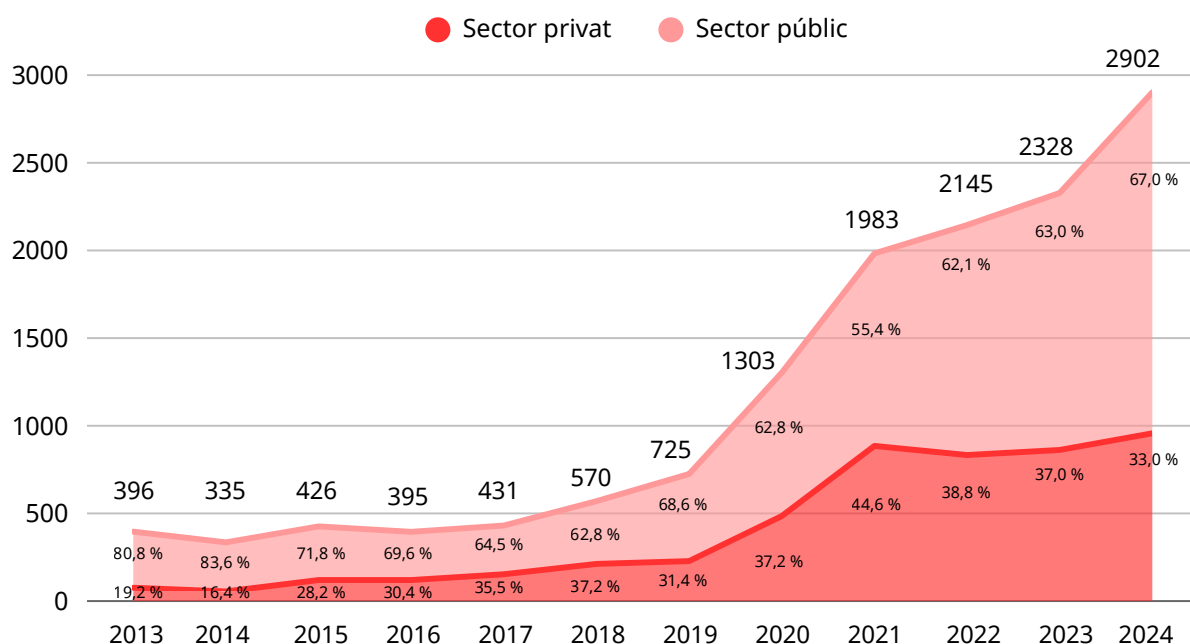
L'augment sostingut de les queixes lingüístiques des del 2016 probablement s'explica per dos motius. En primer lloc, Plataforma per la Llengua ha guanyat, també sostingudament, exposició mediàtica i capacitat d'incidència en el debat públic. Més persones coneixen l'entitat i, per aquest motiu, utilitzen més el servei de queixes. Cal tenir present que durant aquest període l'entitat ha crescut continuadament en socis: si el 2010 en tenia 2.000, el 2024 n'eren més de 26.000. S'entén que, en bona part, aquest creixement respon a una projecció pública més gran.

En segon lloc, durant els darrers anys la salut de la llengua ha esdevingut un tema de debat central. Abans del 2017, el discurs preponderant era que el català es trobava «millor que mai» i que calia «no polititzar l'idioma». De manera poc congruent, durant aquells anys també va avançar un plantejament que defensava abraçar el bilingüisme social com una riquesa i un element distintiu de la nostra societat. Tot això responia, en bona part, a càlculs electorals. A partir del 2017, la consciència que el català es troba en una situació d'emergència lingüística ha anat guanyant terreny i el discurs anterior ha perdut atractiu. L'augment de la consciència lingüística pot haver contribuït a generar actituds més fidels lingüísticament entre els parlants. Segurament, tant les actituds mateixes com els conflictes que, en alguns casos, poden generar han contribuït a augmentar les queixes lingüístiques. Com s'ha dit, òbviament, aquest factor, que hagi augmentat la consciència, està vinculat a l'anterior, el fet que Plataforma per la Llengua tingui més centralitat: l'entitat difon la conscienciació, i l'augment de la consciència reforça la projecció pública de l'entitat.

Públic o privat?

Les queixes poden estar relacionades amb fets succeïts en la prestació d'un servei públic o amb problemàtiques del món privat. Es tracta d'un element d'anàlisi important, atès que les obligacions lingüístiques de l'administració pública no són les mateixes que les dels operadors privats. Des que Plataforma per la Llengua recopila aquesta informació, han predominat les queixes del sector privat. Des del 2016, les queixes relacionades amb el sector privat són al voltant de dos terços del total, amb un màxim del 69,6 %, el 2016, i un mínim del 55,4 %, el 2021. El 2024, les queixes del sector privat van ser el 67,0 %, 1.945 de 2.902.

Gràfic 2. Nombre de queixes ateses entre el 2013 i el 2024 per sector

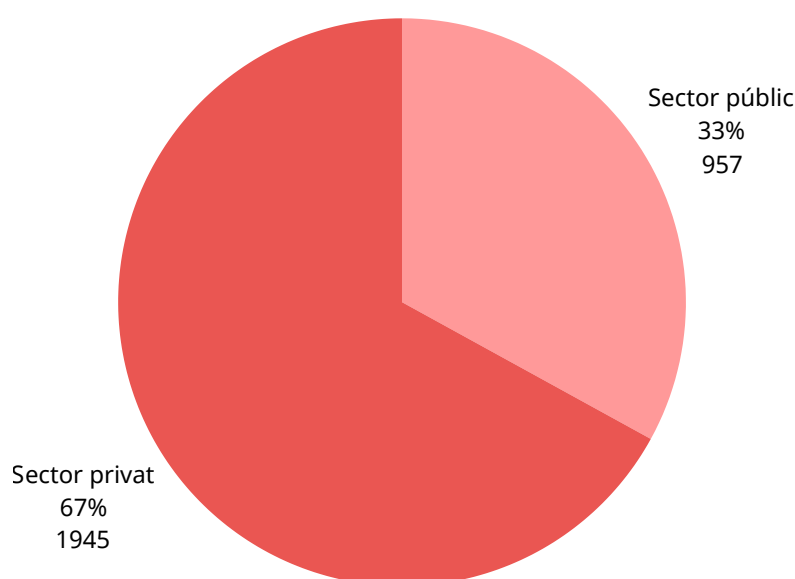


Una part de les queixes del sector públic estan relacionades amb l'arranjament lingüístic discriminatori que estableix la legislació espanyola. Són, per exemple, les queixes perquè un organisme estatal radicat a Madrid ha denegat una sol·licitud perquè algun document presentat estava redactat en castellà. O, per exemple, les queixes perquè un treballador de cara al públic no entén el català i ens deriva a un altre treballador. Es tracta d'una discriminació, però és plenament legal. Tanmateix, com es pot veure en un apartat a sota, al voltant de tres de cada quatre queixes del sector públic, inclosa l'administració estatal, són per fets que constitueixen una vulneració de la legislació vigent.

Cal tenir en compte que la discriminació estructural contra el català va més enllà de la llei positiva. Segons la legislació estatal de la funció pública, els treballadors de l'administració estatal han de «garantir» que els ciutadans rebin l'atenció en català als territoris en què aquest idioma és oficial; tanmateix, com que no existeix cap requisit de coneixement de català per als treballadors d'aquesta administració, i com que no existeixen mecanismes específics per garantir que els catalanoparlants rebin l'atenció en la seva llengua sense obstacles ni dilacions addicionals, es produeixen tota mena de vulneracions del dret d'accés als serveis públics en català.

A més, a aquestes traves institucionals cal afegir-hi que molts treballadors públics tenen actituds hostils al català, relacionades amb el supremacisme lingüístic que és propi del nacionalisme espanyol majoritari. El mateix es pot dir de l'àmbit comercial: són habituals les vulneracions de les lleis que proclamen drets lingüístics en l'etiquetatge, en la comprensió de la llengua per part dels treballadors de cara al públic, etc.

Gràfic 3. Queixes per sector, públic o privat, el 2024

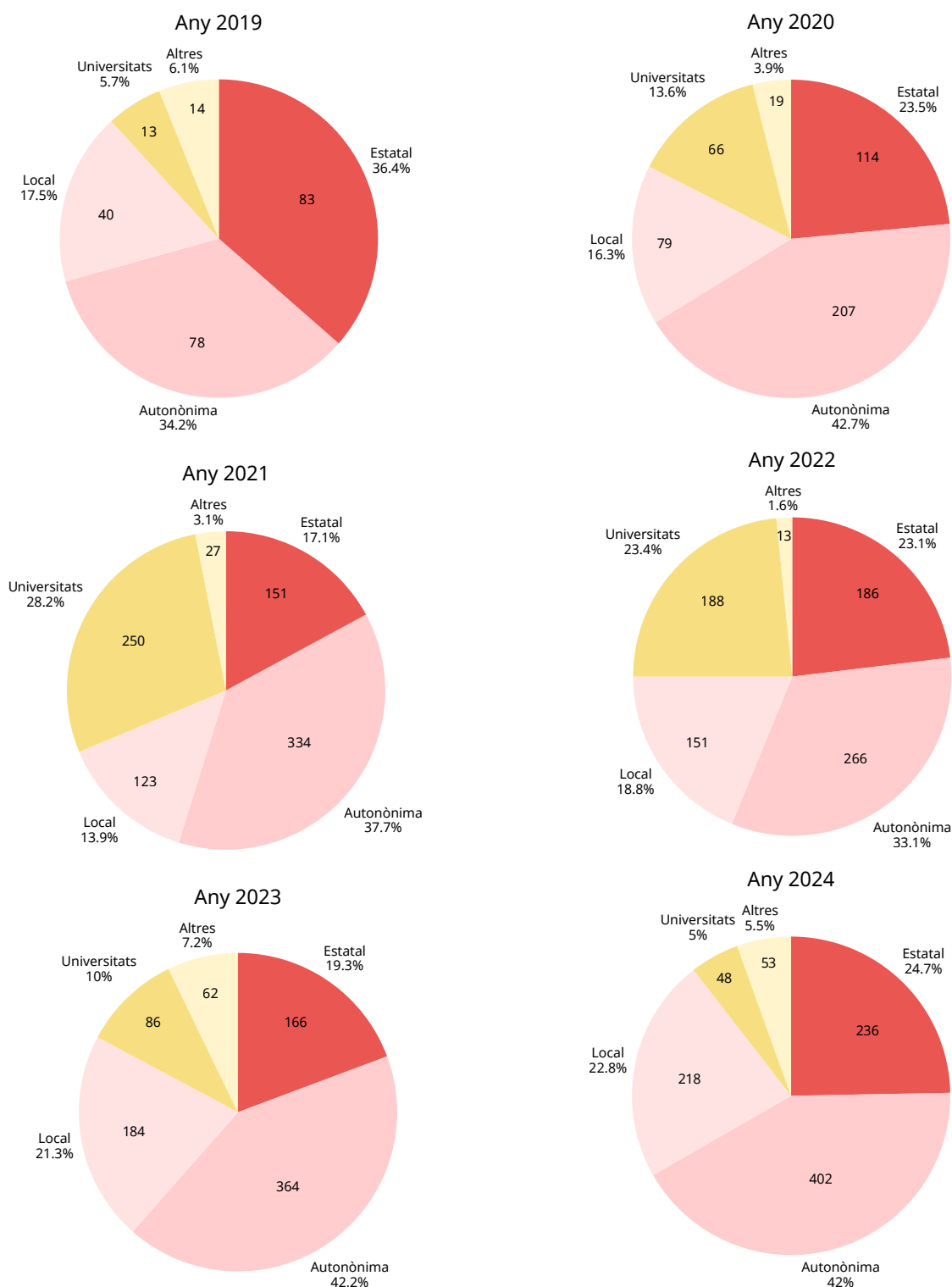


En el camp del sector públic, l'administració que genera més queixes és l'autonòmica. El 2024, el 42,0 % de les queixes del sector públic, 402 queixes sobre 957, estaven relacionades amb l'administració autonòmica. Anys abans, era l'administració estatal la que generava més queixes. Durant els darrers anys, hi ha hagut un augment relatiu més gran de queixes autonòmiques que d'estatals, i les estatals han passat a la segona posició. El 2024 van ser-ne 236, el 24,7 % de les públiques.

Les queixes de l'administració local van ser 218, el 22,8 %. Les universitats públiques van generar 48 queixes, el 5,0 % del total de les administracions públiques. Les universitàries són menys que els anys anteriors: el 2023 van ser-ne 86 (el 10,0 %); el 2022, 188 (el 23,4 %); el 2021, 250 (el 28,2 %), i el 2020, 66 (el 13,6 %). El descens en

aquesta tipologia de queixes és conseqüència de la creació de mecanismes d'atenció de queixes lingüístiques a les universitats, en part en resposta a les campanyes de Plataforma per la Llengua. Si durant alguns anys l'entitat en va gestionar tantes va ser precisament per aquestes campanyes específiques a les universitats.

Gràfic 4. Queixes relacionades amb el sector públic per administració entre el 2019 i el 2024



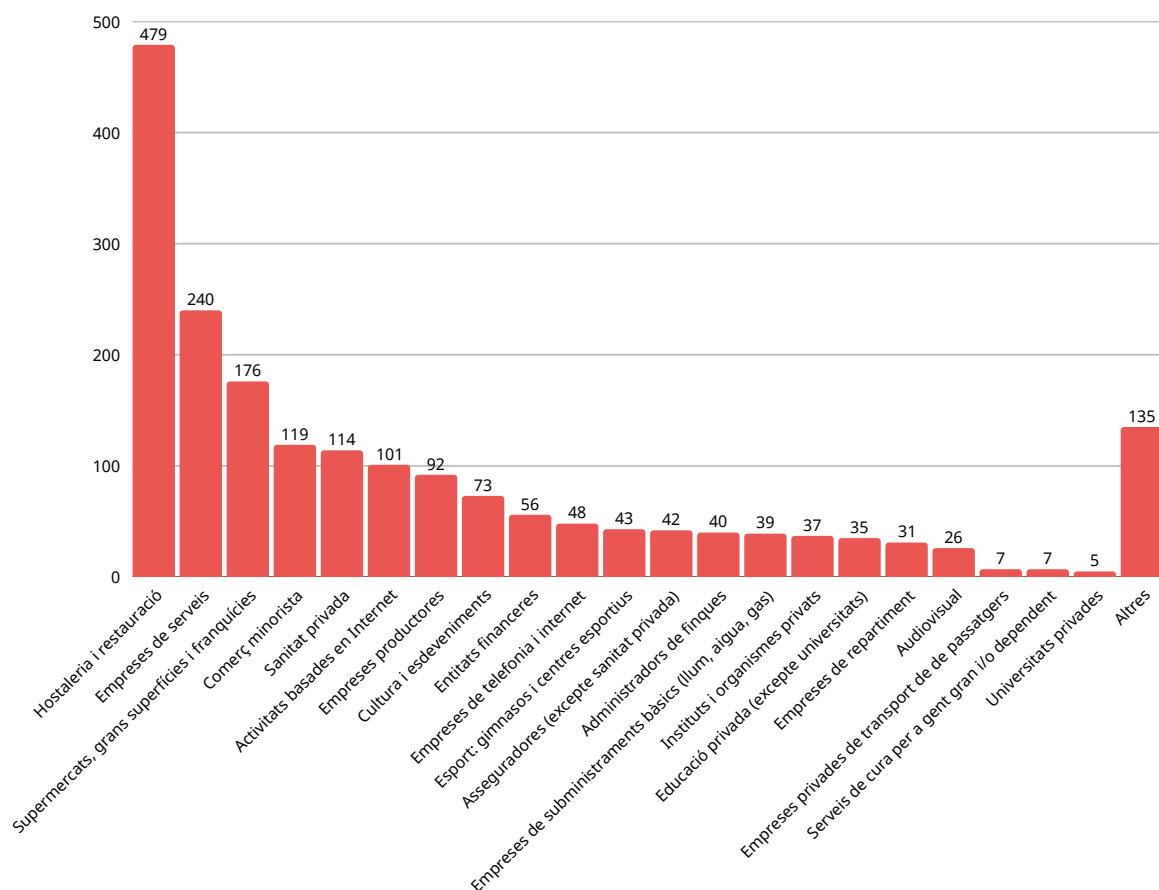
Cal lligar el nombre tan elevat de queixes autonòmiques als dèficits lingüístics dels serveis sanitaris. El 2024, 158 de les 402 queixes (el 39,3 %) relacionades amb les administracions autonòmiques ateses per Plataforma per la Llengua eren referents a la sanitat pública. 114 queixes més feien referència a la sanitat privada. El 2023, 139 de les 364 queixes autonòmiques, el 38,2 %, estaven relacionades amb la sanitat. Cal tenir present que l'augment continuat de la població, fruit del model econòmic basat en el treball de poc valor afegit que impera als territoris catalanoparlants, pressiona els serveis públics i, molt particularment, la sanitat. La demanda constant de professionals sanitaris ha dut a una certa relaxació en els criteris de contractació, inclosa la llengua. A Catalunya, on el requisit lingüístic és obligatori, s'ha tendit a recórrer a procediments d'urgència per fer contractacions sense el procés selectiu corresponent. A les Illes Balears i el País Valencià, els governs han rebutjat el requisit de català o l'han limitat.

Els sectors específics del sector privat es poden definir de maneres ben diverses. No hi ha una classificació tan evident com la dels plans administratius (europeu, estatal, autonòmic, local) del sector públic. El 2024, Plataforma per la Llengua va classificar les 1.945 queixes relacionades amb el sector privat en les següents categories: hostaleria i restauració (479, el 24,6 %); les empreses de serveis (240, el 12,3 %); els supermercats, les grans superfícies i les franquícies (176, el 9,0 %); el comerç minorista (119, el 6,1 %); la sanitat privada (114, el 5,9 %); les activitats basades en Internet (101, el 5,2 %); les empreses productores (92, el 4,7 %); la cultura i els esdeveniments (73, el 3,8 %); les entitats financeres (56, el 2,9 %); les empreses de telefonia i internet (48, el 2,5 %); l'esport, els gimnasos i els centres esportius (43, el 2,2 %); les asseguradores (42, el 2,2 %); els administradors de finques (40, el 2,1 %); els subministraments bàsics (39, el 2,0 %); els instituts i els organismes privats (37, l'1,9 %); l'educació privada no universitària (35, l'1,8 %); les empreses de repartiment (31, l'1,6 %); l'audiovisual (26, l'1,3 %); les empreses privades de transport de passatgers (7, el 0,4 %); els serveis de cures per a la gent gran o dependent (7, el 0,4 %), i les universitats privades (5, el 0,3 %). 135 queixes més, el 6,9 %, no encaixaven

en cap d'aquestes categories.

Així doncs, el 2024 el sector de l'hostaleria i la restauració va generar una de cada quatre queixes. Els anys anteriors aquest sector ja era, de llarg, el que generava més queixes del sector privat. El 2023 havia generat el 21,8 % de les queixes, i el 2022, el 19,0 %. Com en el cas de la sanitat pública (i privada), el motiu últim del descontentament cal trobar-lo en el model econòmic basat en el turisme. L'arribada, cada any, de milions de visitants genera una demanda d'hostaleria i restauració que només es pot cobrir amb treballadors estrangers. Moltes d'aquestes persones viuen en situacions precàries i no arrelen al territori, sinó que emigren novament. Això dificulta enormement que aprenguin el català. Per altra banda, molts establiments estan regentats per persones d'aquestes característiques o s'adrecen especialment als turistes. Totes dues coses perjudiquen el català també en l'àmbit visual (menús, factures).

Gràfic 5. Queixes relacionades amb el sector privat per sector econòmic el 2024



El territori

Els territoris que integren el domini lingüístic del català tenen societats marcadament diferenciades. Després de la unió dinàstica entre la corona d'Aragó —que integrava diversos estats de majoria catalana— i la corona de Castella el segle xv, no ha existit una estructura política compartida de domini català i que empri la llengua catalana normalment. La Monarquia Hispànica va quedar fortament vinculada a Castella, la seva identitat i la seva llengua. Durant aquells segles, els diversos estats catalanoparlants van desenvolupar identitats privatives molt marcades, i la identitat comuna va afeblir-se molt. Quan a començament del segle xviii els estats de l'antiga Corona d'Aragó van ser derrotats militarment, la nova monarquia borbònica va destruir-ne les institucions i els ordenaments jurídics propis, i va imposar-los els de Castella, així com la seva llengua. El procés de disgregació dels territoris catalanoparlants va continuar.

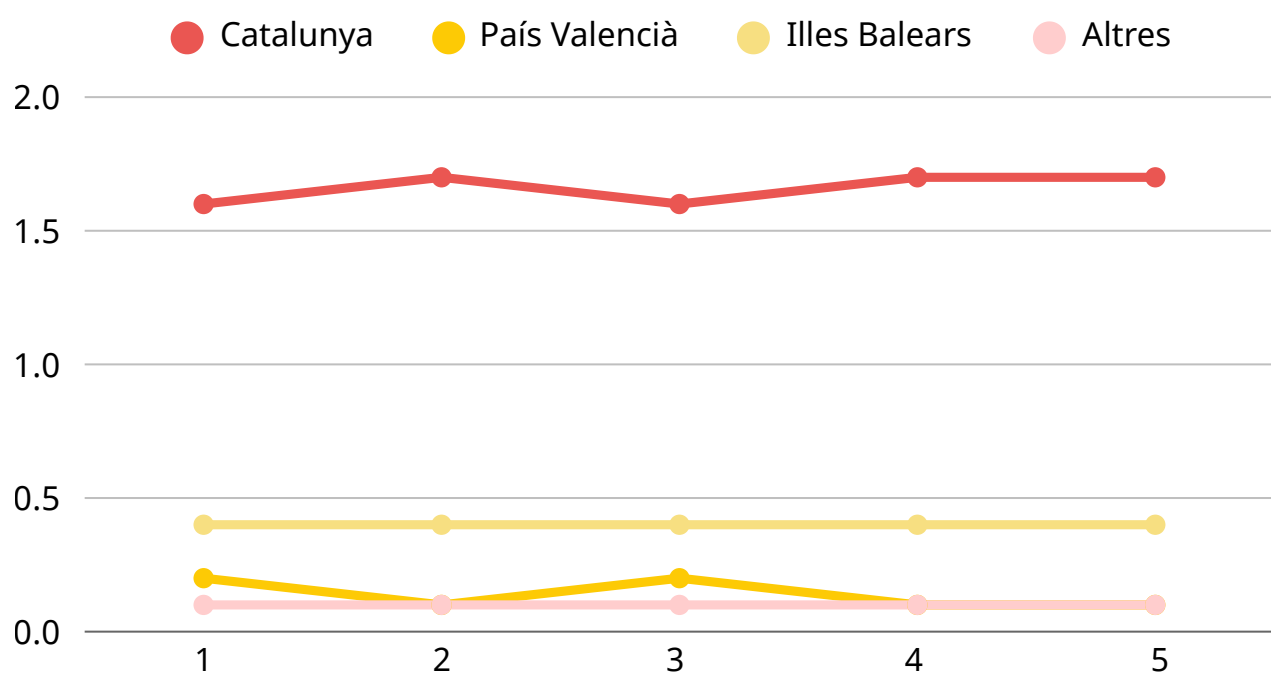
A final del segle xix, malgrat tot, els territoris catalanoparlants continuaven essent molt majoritàriament catalanoparlants (al País Valencià, ho era la zona costanera que forma part del domini lingüístic català des de la conquesta medieval). En aquell moment, va emergir a Catalunya un nacionalisme propi que rebutjava el nacionalisme espanyol hegemònic. El nacionalisme espanyol propugnava la supremacia del castellà, una llengua que descrivia com a «comuna» i «nacional», i la relegació i substitució del català, que descrivia com a «particular» i «regional». El catalanisme emergent rebutjava aquest esquema supremacista i propugnava la igualtat entre el català i el castellà en el conjunt estatal, i la primacia de cada llengua als seus territoris tradicionals. Si a Catalunya el nacionalisme propi va esdevenir majoritari, al País Valencià i a les Illes Balears l'espanyolisme hegemònic va tenir menys oposició. Això va donar lloc a diferències substancials quant a les ideologies i actituds lingüístiques.

Aquestes diferències expliquen, en bona part, que el volum de queixes provinent de cada territori sigui molt diferent. Catalunya genera cada any al voltant de nou de cada

deu queixes, tot i que té poc més de la meitat de la població del domini lingüístic. Plataforma per la Llengua elabora anualment un índex de representació de cada territori en el total de queixes: divideix el percentatge de queixes provinents de cada territori pel percentatge de població que té sobre el total del domini lingüístic (s'exclouen, per tant, les zones d'altres dominis lingüístics: l'Aran, les comarques castellanoparlants del País Valencià, part de la Fenolleda i de les comarques i municipis de l'Aragó en què està compresa la Franja de Ponent).

Catalunya tenia el 2024 un índex de representació de l'1,7, que indicava una gran sobrerepresentació. El País Valencià catalanoparlant tenia un índex de representació del 0,1; les Illes Balears, del 0,4, i els altres territoris del domini lingüístic, del 0,1. El 2023 Catalunya també tenia un índex de l'1,7; el 2022, en tenia de l'1,6; el 2021, de l'1,7, i el 2020, de l'1,6. El País Valencià ha tingut índex de representació, entre el 2020 i el 2023, del 0,2, el 0,1, el 0,2 i el 0,1. Les Illes Balears han tingut un índex de representació, cadascun d'aquells anys, del 0,4.

Gràfic 6. Índex de representació dels territoris del domini lingüístic català en la producció de queixes a Plataforma per la Llengua



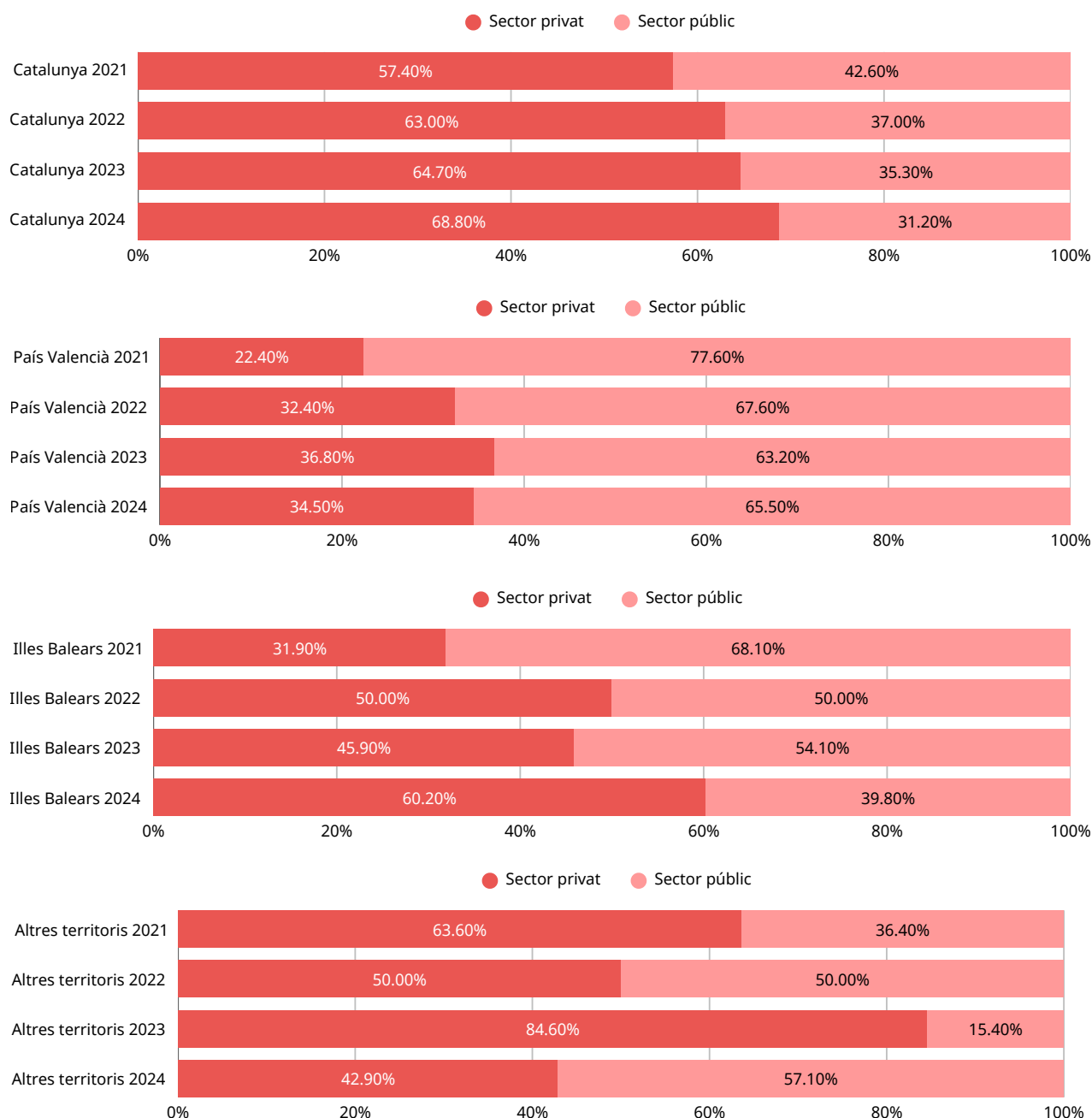
Taula 1. Nombre de queixes i població a cada territori l'any 2024

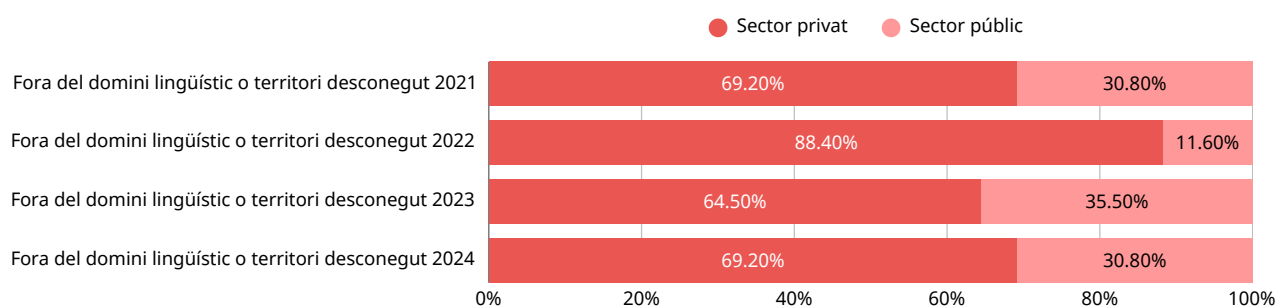
Territori	Queixes	Població	Índex rep.	Canvi respecte del 2023
Catalunya (sense l'Aran)	2.625 (92,2 %)	8.001.686 (55,0 %)	1,7	0
País Valencià (sense l'àrea de predomini castellà)	119 (4,2 %)	4.639.060 (31,9 %)	0,1	0
Illes Balears	88 (3,1 %)	1.231.768 (8,5 %)	0,4	0
Altres territoris	14 (0,5 %)	670.893 (4,6 %)	0,1	0
Territori desconegut o fora del domini (inclou l'Aran i l'àrea de domini castellà del País Valencià)	52			
TOTAL	2.850 (100 %) de 2.902	14.543.407 (100 %)	1	0

Una altra diferència entre territoris pel que fa a queixes és que a Catalunya el sector privat genera al voltant de dos terços de les queixes cada any, mentre que al País Valencià és el sector públic que genera al voltant de dues de cada tres queixes. A les Illes Balears hi ha certa variació al llarg del temps en les proporcions entre sector públic i sector privat, cosa que també passa a la resta de territoris. El 2024, el sector públic va generar el 31,2 % de les queixes de Catalunya, el 65,5 % de les del País Valencià, el 39,8 % de les de les Illes Balears i el 57,1 % de les dels altres territoris.

Segurament, les diferències s'han de trobar novament en el pes històric més elevat del nacionalisme autòcton a Catalunya. Les persones que accepten el nacionalisme espanyol i la seva visió jeràrquica de les llengües de l'Estat espanyol tendeixen a veure com a més «normal» o «natural» que el castellà sigui la llengua d'ús del comerç, especialment quan no és de proximitat. L'Estat autonòmic ha normalitzat fins a cert punt la idea que hom té dret a fer servir el català en els tractes amb les administracions públiques —especialment, l'autonòmica i la local—, però en l'àmbit comercial les proteccions legals són menors.

Gràfic 7. Nombre de queixes classificades segons el territori i el sector



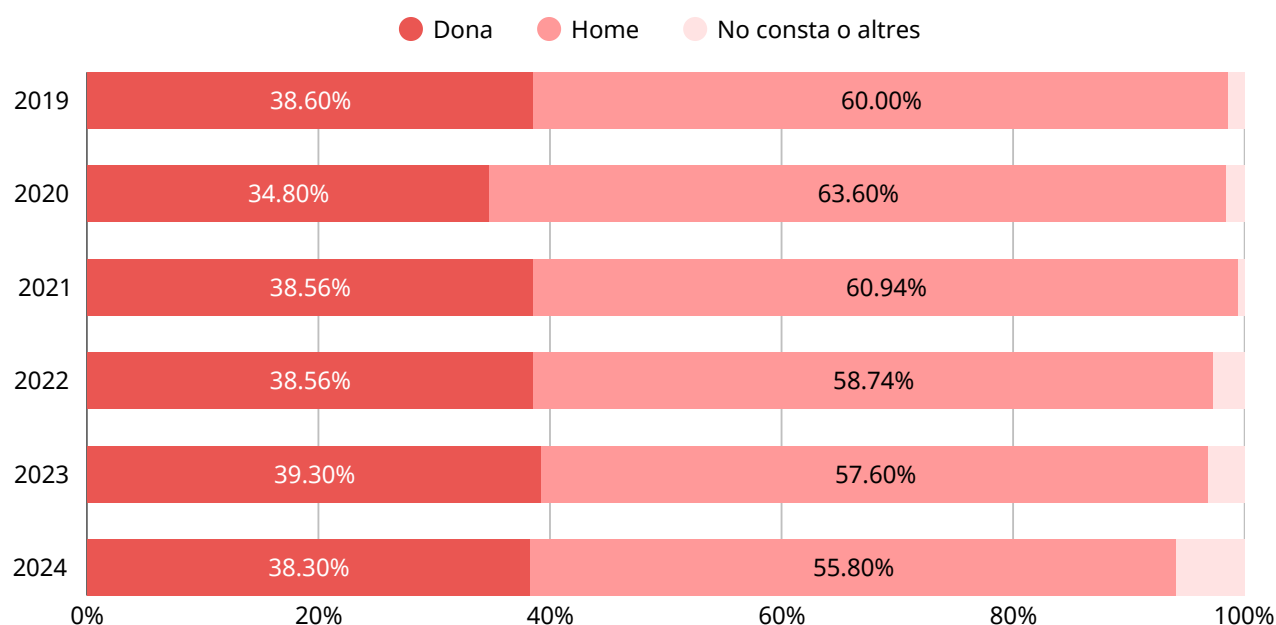


El sexe

De manera molt estable, els homes generen al voltant de sis de cada deu queixes cada any. El 2024 van generar el 55,8 % de les queixes, contra el 38,3 % de les dones. Si s'elimina el 5,9 % de casos en què no es va poder determinar si qui presentava la queixa era un home o una dona —o en què la persona va donar altres respostes—, el 59,3 % de les queixes eren d'homes i el 40,7 % de dones. El 2023, els homes van generar el 57,6 % de les queixes (incloent-hi les de sexe indeterminat); el 2022, el 58,8 %; el 2021, el 61,0 %; el 2020, el 63,6 %, i el 2019, el 60,0 %.

Sembla evident que, si aquestes proporcions es mantenen any rere any malgrat l'augment sostingut de les queixes, és que hi ha algun element vinculat al sexe —o a les expectatives i valors d'origen cultural que hi estan vinculats— que dona peu a comportaments diferents.

Gràfic 8. Queixes segons el sexe de qui les ha presentades entre el 2019 i el 2024



El mitjà per presentar les queixes

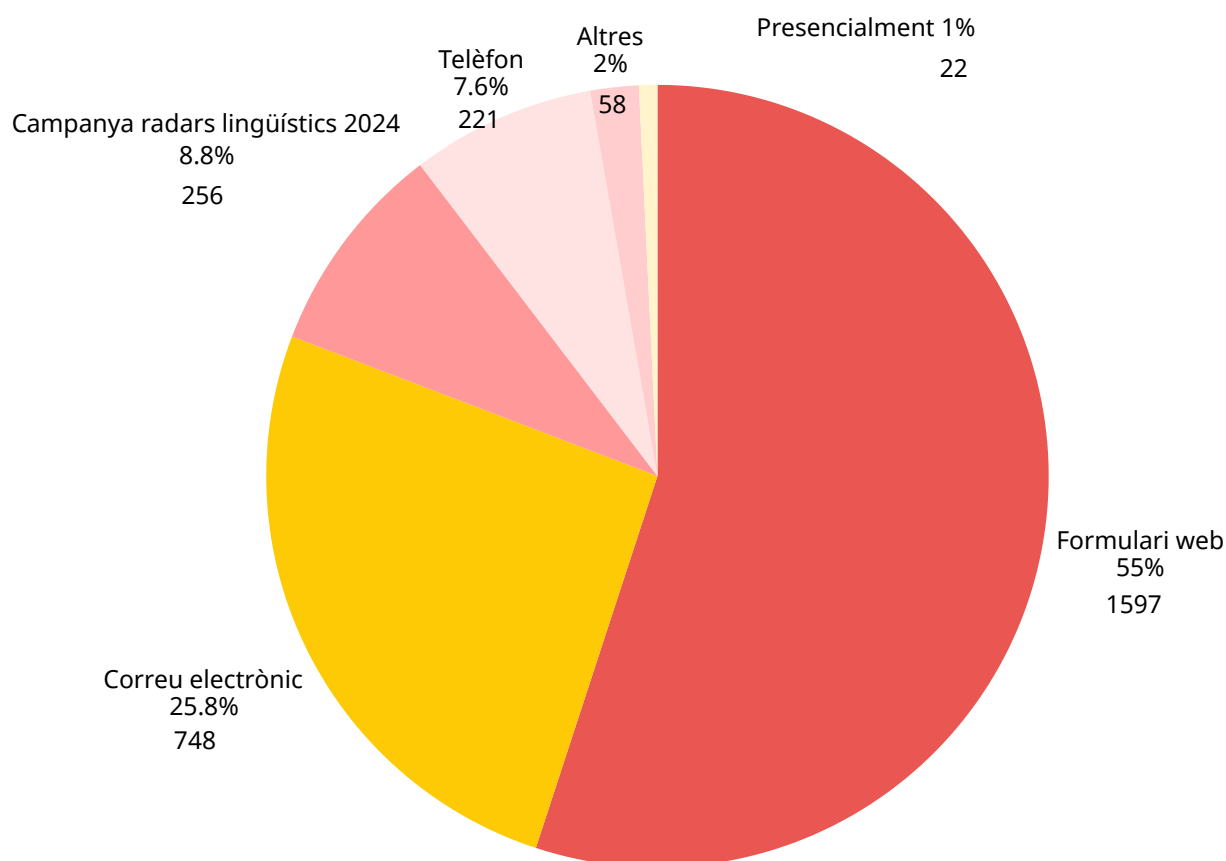
Les queixes arriben a Plataforma per la Llengua per diferents vies. El formulari web és el mitjà més utilitzat: el 2024, el 55,0 % de les queixes van entrar per aquesta via; el 2023, el 61,8 %; el 2022, el 55,1 %, i el 2021, el 51,2 %. En segon lloc hi ha el correu electrònic. El 2024, el 25,8 % de les queixes van arribar per correu electrònic; el 2023, el 21,5 %; el 2022, el 24,1 %, i el 2021, el 25,9 %.

El 2023, l'entitat va iniciar una campanya pensada per atraure queixes relacionades amb la senyalització a Catalunya. La campanya, coneguda com a «Radars lingüístics», consistia a incentivar que els usuaris de les xarxes socials utilitzessin una etiqueta per denunciar dèficits en la senyalització. També podien enviar les seves queixes en correus electrònics a una adreça habilitada especialment a aquest efecte. El 2024, la campanya va continuar i va generar 256 queixes, el 8,8 % del total. N'eren moltes més que el 2023, que n'havien estat 74, el 3,2 % del conjunt d'aquell any. El 2024, la campanya dels «Radars lingüístics» va ser la tercera porta d'entrada en importància de les queixes a Plataforma per la Llengua.

El 2024, el telèfon va ser el quart mitjà en ordre d'importància. Va canalitzar el 7,6 % de les queixes. El 2023 en van ser el 7,9 %; el 2022, el 6,9 %, i el 2021, el 9,7 %. Pel que fa a les queixes presencials, són sempre escasses. El 2024 van ser-ne 22, el 0,8 %. El 2023 van representar-ne el 0,7 %; el 2022, el 0,6 %, i el 2021, l'1,7 %.

El 2024, les queixes presentades per altres mitjans (les xarxes socials, la missatgeria instantània, alguna campanya específica) van ser 58. Representaven el 2,0 % del total. Cal tenir en compte que aquestes queixes són només aquelles en què no hi ha hagut, amb posterioritat, una comunicació més formal a Plataforma per la Llengua, generalment per mitjà del formulari web o el correu electrònic. També hi ha casos en què la persona que es queixa, després d'haver fet la comunicació inicial per via electrònica, telefona a Plataforma per la Llengua per fer seguiment del seu cas; en aquests casos, la queixa també es compta com a formulada a través del formulari o del correu electrònic.

Gràfic 9. Queixes segons el mitjà en què s'han format el 2024



L'àmbit

Les queixes sovint reproduïxen certs patrons: succeeixen en determinades situacions, tant en l'àmbit públic com en el privat, en diversos sectors econòmics i en diverses administracions, a qualsevol territori, etc. A la base de dades de Plataforma per la Llengua, aquestes situacions estereotipades són denominades com a «àmbit».

Com que la delimitació dels àmbits és eminentment oberta, la classificació per àmbits ha anat variant al llarg del temps. L'augment sostingut del volum de queixes hi ha contribuït, perquè un nombre més gran de casos demana una classificació més detallada.

El 2024, els àmbits a la base de dades eren catorze: tretze de normals i una categoria d'«altres». Eren els mateixos àmbits que el 2023. Els tretze normals, ordenats per la quantitat de queixes, eren els següents: 1) l'atenció oral; 2) els cartells, la retolació i

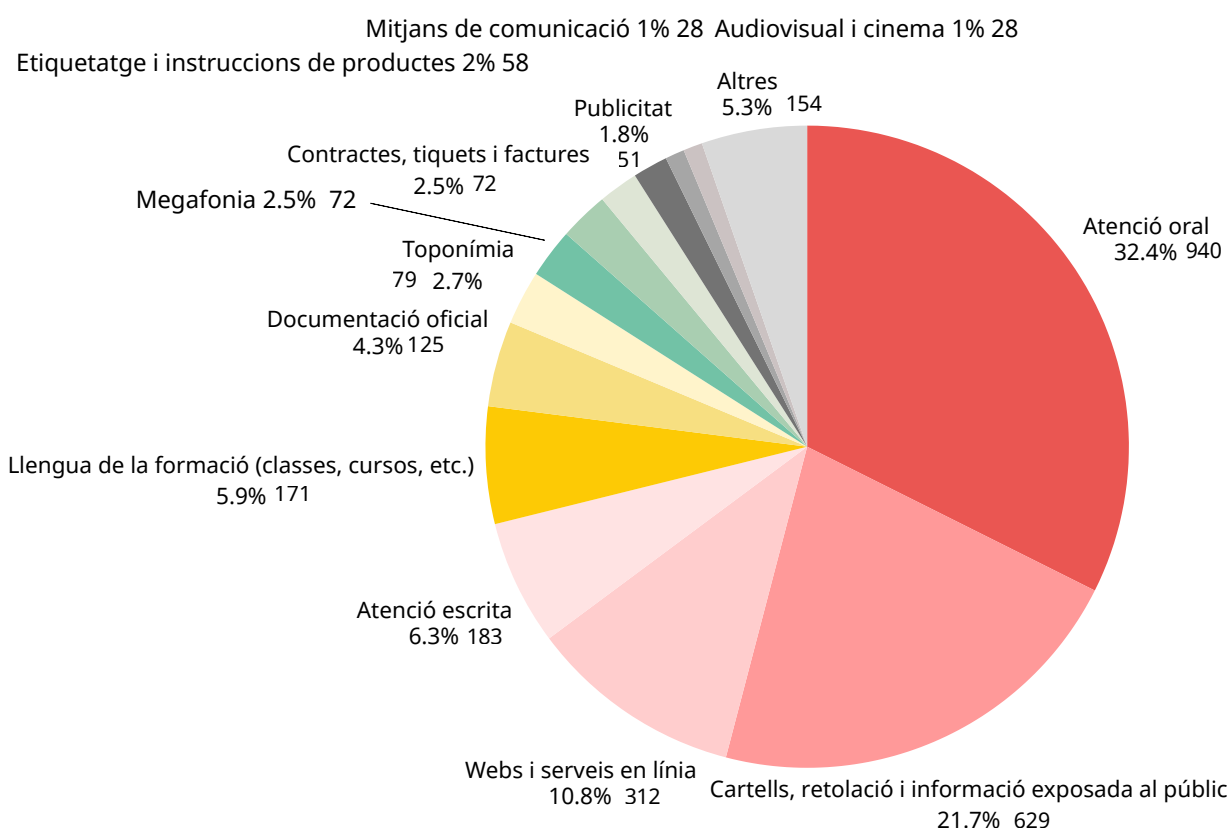
la informació exposada al públic; 3) els webs i serveis en línia; 4) l'atenció escrita; 5) la llengua de la formació (classes, cursos, etc.); 6) la documentació oficial; 7) la toponímia; 8) els contractes, els tiquets i les factures; 9) la megafonia; 10) l'etiquetatge i les instruccions dels productes; 11) la publicitat; 12) els mitjans de comunicació; 13) l'audiovisual i el cinema (excepte els mitjans de comunicació). L'ordre del 2024 es va assemblar molt al del 2023. Entre les categories amb més queixes; l'única diferència va ser que l'atenció escrita va passar de la cinquena a la quarta posició, i la llengua de la formació, de la quarta a la cinquena. Entre les categories més petites hi va haver alguns canvis d'ordre, però en general va ser semblant al de l'any anterior.

L'àmbit amb més queixes, el de l'atenció oral, en va generar 940, el 32,4 %. Era una proporció molt semblant a la del 2023, que va ser del 33,6 %. El segon àmbit amb més queixes, el dels cartells, la retolació i la informació exposada al públic, va generar 629 queixes, el 21,7 %. El 2023 havia generat el 17,3 % del total de queixes. En general, les queixes sobre els elements visuals denuncien l'absència del català, però també inclouen protestes per un ús deficient de la llengua o perquè està visualment subordinada a altres idiomes.

Els webs i els serveis en línia van generar 312 queixes, el 10,8 %. Era una xifra molt semblant a la del 2023, que en van generar el 10,0 %. El quart àmbit en importància, el de l'atenció escrita, va produir 183 queixes, el 6,3 % del total. El 2023, curiosament, va quedar una posició enrere, la cinquena, però va generar més queixes: 186, el 8,0 % del total. El 2024, la cinquena posició la va tenir la llengua de les formacions, amb 171 queixes, el 5,9 %. El 2023, la llengua de les formacions havia estat la quarta en importància, però va generar-ne poques més: 197, el 8,5 %. La llengua de les formacions inclou diverses casuístiques: escassetat de classes en català en un grau, impossibilitat de fer un curs intern de l'administració en català, canvi de llengua al castellà en unes classes programades en català, etc.

IEI 2024, igual que el 2023, la resta d'àmbits normals van quedar per sota del 5 % del total de queixes. El 17,8 % de les queixes les van generar, combinats, aquests àmbits: la documentació oficial; la toponímia; els contractes, els tiquets i les factures; la megafonia; l'etiquetatge i les instruccions dels productes; la publicitat i els mitjans de comunicació, i l'audiovisual i el cinema. El 2023 representaven el 15,1 %. La categoria «altres» va aplegar, el 2024, el 5,3 % de les queixes, una mica menys que el 2023, que van ser el 6,4 %.

Gràfic 10. Queixes per àmbit el 2024



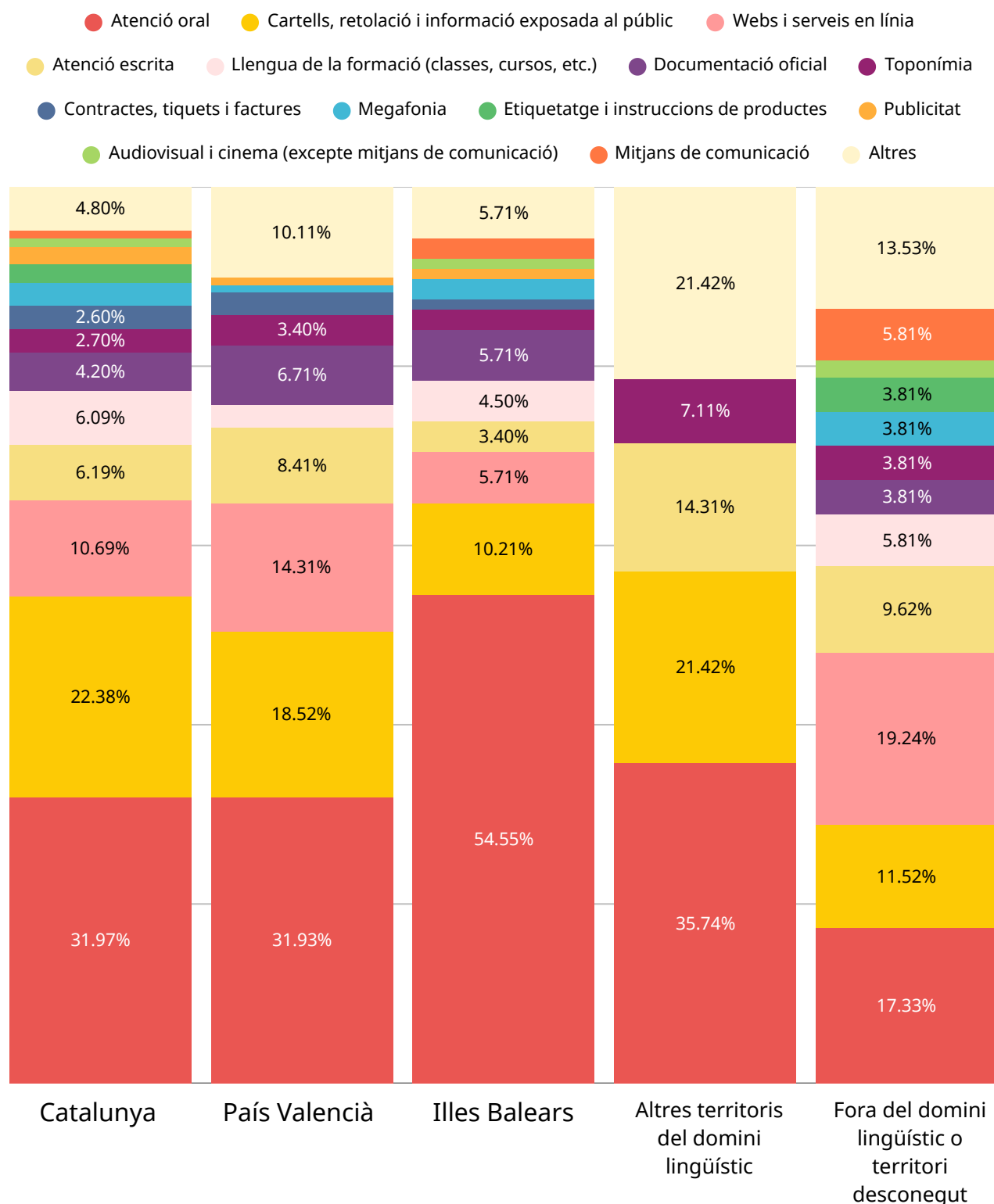
El 2024, com cada any, l'atenció oral va ser l'àmbit que va generar més queixes a cadascun dels tres grans territoris del domini lingüístic: Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears. A Catalunya representava el 32,0 % de les queixes. El 2023 havia representat el 33,2 %. Al País Valencià, el 2024, el 31,9 % de les queixes havien estat per l'atenció oral, i el 2023, el 36,8 %. A les Illes Balears, el 2024 havien estat el 54,5 %, i el 2023, el 48,2 %. S'aprecia, doncs, continuïtat en les proporcions a tots tres territoris. No és clar per quina raó a les Illes Balears les queixes per l'atenció oral són proporcionalment més altes que als altres dos grans territoris.

El 2024, el segon àmbit en importància també va ser el mateix a Catalunya, al País Valencià i a les Illes Balears. A Catalunya els cartells, la retolació i la informació exposada al públic reunien el 22,4 % de les queixes; al País Valencià, el 18,5 %, i a les Illes Balears, el 10,2 %. El 2023, aquest àmbit també era el segon en importància a Catalunya (17,9 %) i al País Valencià (18,9 %), però a les Illes Balears era residual (3,5 %).

El 2024, el tercer àmbit en importància a Catalunya i al País Valencià va ser el dels webs i els serveis en línia, amb el 10,7 % de les queixes a Catalunya, i el 14,3 % al País Valencià. A les Illes Balears va quedar també en tercer lloc, però empatat amb el de la documentació oficial, amb el 5,7 %. A Catalunya i al País Valencià, l'atenció escrita va ser el quart àmbit amb més queixes (el 6,2 % i el 8,4 %, respectivament).

Als territoris més petits (la Catalunya Nord, Andorra, la Franja de Ponent i l'Alguer), les queixes van ser poques, 14 en total: 5 per l'atenció oral; 3 pels cartells, la retolació i la informació exposada al públic; 2 per l'atenció escrita; 1 per la toponímia, i 3 més per la categoria «altres». L'escassetat de queixes d'aquests territoris fan que no se'n puguin extreure anàlisis sòlides, però és destacable que els àmbits amb més queixes en el conjunt d'aquests territoris coincideixin amb els de Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears. El 2024, pel que fa a les queixes de fora del domini lingüístic o sense territori conegut, 52 en total, l'àmbit amb més pes era el dels webs i serveis en línia, amb 10 queixes (el 19,2 %). El 2023, aquest àmbit ja era el que generava més queixes en aquests territoris, tot i que llavors va reunir el 32,3 % (10 de 31).

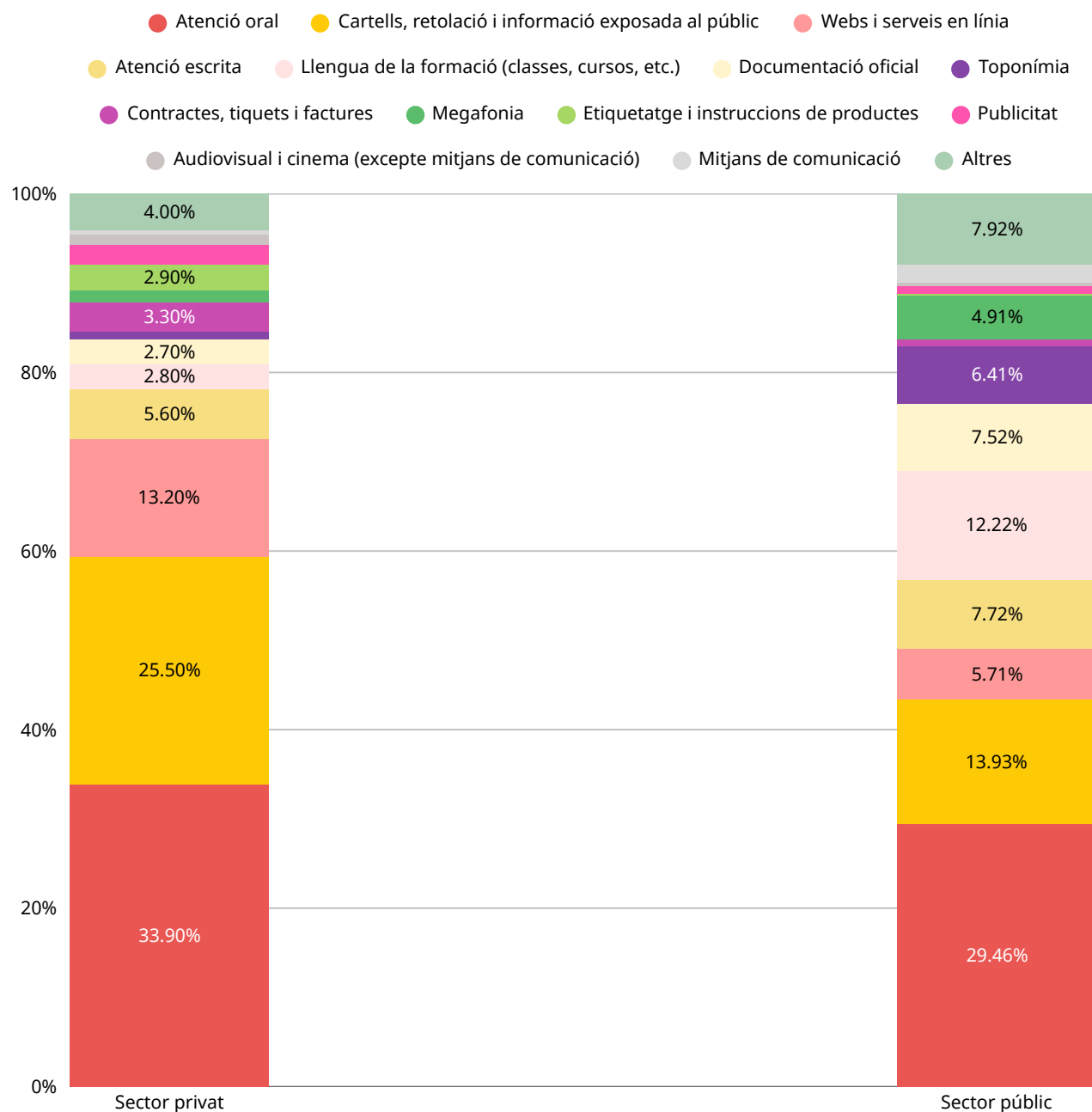
Gràfic 11. Queixes per àmbit i territori el 2024



El 2024, l'atenció oral també va ser l'àmbit que va generar més queixes tant en el sector públic com en el privat. El 29,4 % de les queixes del sector públic i el 33,9 % de les del privat van ser per l'atenció oral. El 2023, això també era així: el 25,8 % de les queixes del sector públic i el 38,2 % de les del sector privat eren per l'atenció oral.

El 2024, tant en el sector públic com en el privat, el segon àmbit amb més queixes era el dels cartells, la retolació i la informació exposada al públic, però en el públic representava el 13,9 % de les queixes, i en el privat, el 25,5 %. El 2023, el segon àmbit amb més queixes en el sector públic era el de la llengua de la formació, amb el 18,9 % —el 2024 era el tercer, amb el 12,2 %— i el del sector privat era el dels cartells, la retolació i la informació exposada al públic, amb el 20,3 %. Les proporcions de queixes dels altres àmbits variaven significativament, tant el 2024 com el 2023.

Gràfic 12. Queixes per àmbit i sector el 2024



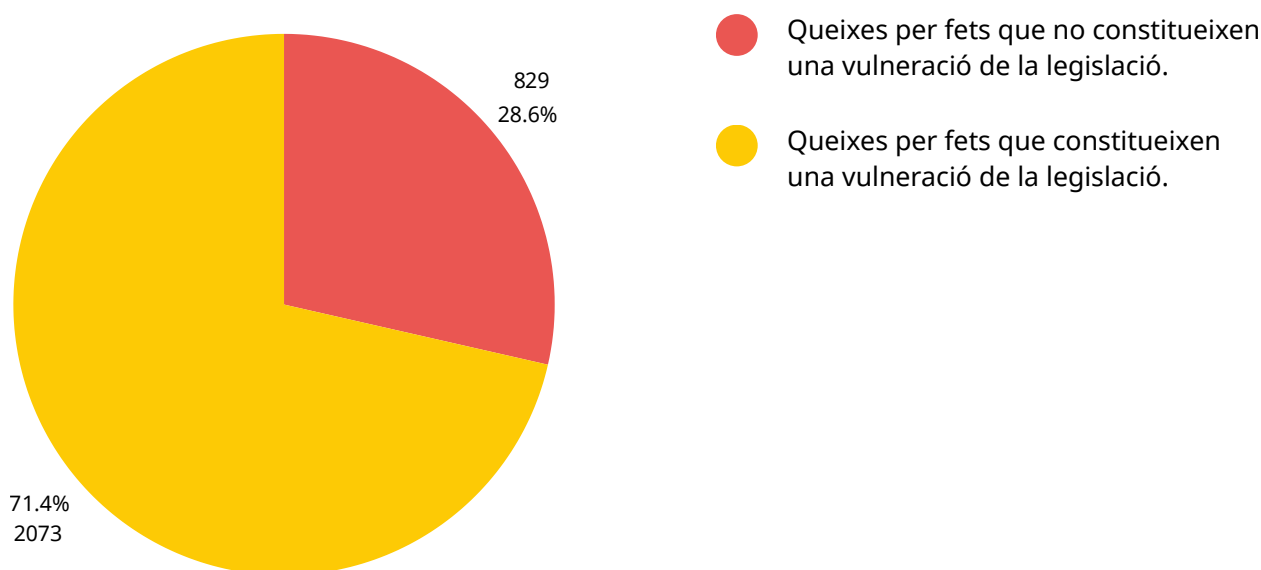
Les queixes per fets constitutius d'incompliment legal

Les queixes dels usuaris del servei d'assessorament de Plataforma per la Llengua poden fer referència a situacions i fets legals o il·legals. No tot el descontentament lingüístic està lligat a vulneracions de la legislació vigent. L'ordenament jurídic espanyol privilegia la llengua castellana i dona un reconeixement i una protecció menors al català. Tanmateix, la gran majoria de les queixes fan referència a situacions en què s'ha vulnerat la llei. En total, el 71,4 % són per situacions il·legals. Aquest fenomen es produeix tant en el sector públic com en el privat. Com ja s'ha esmentat, tres de cada quatre queixes del sector públic són per fets il·legals —concretament, el 75,1 %. En el sector privat la proporció és del 69,6 %.

Que la gran majoria de queixes són per fets que constitueixen una vulneració de la legislació no és una novetat del 2024, sinó que es tracta d'un fenomen repetit any rere any. El 2023, el 70,4 % de les queixes van ser per fets il·legals; el 2022, van ser-ho el 66,0 %; el 2021, el 60,3 %; el 2020, el 66,4 % i el 2019, el 64,3 %. Això indica, probablement, que les autoritats no fan complir amb prou zel les normes que reconeixen drets als catalanoparlants o que fan previsions a favor del català. És notòria l'escassa activitat de vigilància en matèria lingüística de l'Agència Catalana de Consum, com també és notori que les quotes de català al cinema i a la música de les cadenes radiofòniques són vulnerades amb impunitat.

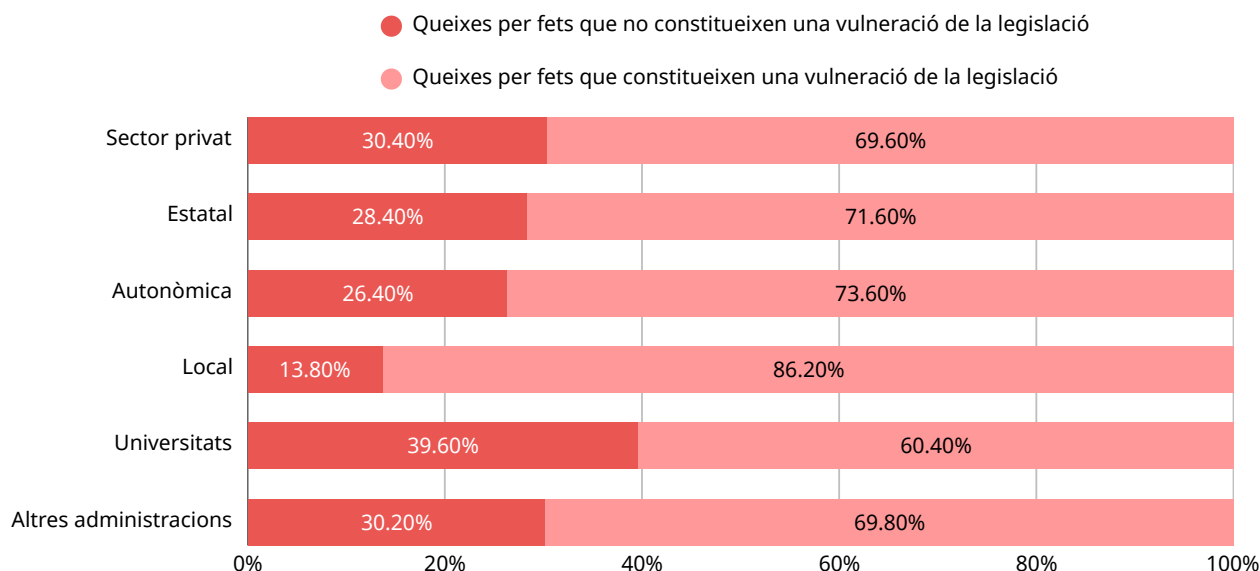
Per altra banda, que la gran majoria de queixes siguin per fets il·legals també indica, segurament, deficiències en les mateixes normes. Per exemple, sobre el paper, els usuaris tenen dret a fer servir qualsevol llengua oficial al territori corresponent, però, a la pràctica, el fet que els treballadors públics estatals no tinguin un requisit individualitzat de conèixer cap més llengua que el castellà propicia que el dret sigui vulnerat.

Gràfic 13. Queixes segons si els fets a què fan referència suposen un incompliment legal (2024)



Si s'observen les queixes del sector públic, es veu que la proporció de les que fan referència a fets il·legals és semblant a l'administració autonòmica i a l'estatal. Així, el 71,6 % de les estatals i el 73,6 % de les autonòmiques són d'aquestes característiques. El 2023, ho eren el 74,1 % de les estatals i el 71,2 % de les autonòmiques, i el 2022, el 72,6 % de les estatals i el 73,7 % de les autonòmiques. En el cas de l'administració local, la proporció de queixes per fets il·legals és més gran: el 2024, suposaven el 86,2 %; el 2023, el 84,8 %, i el 2022, el 86,9 %.

Gràfic 14. Queixes per incompliment legal segons el sector (2024)



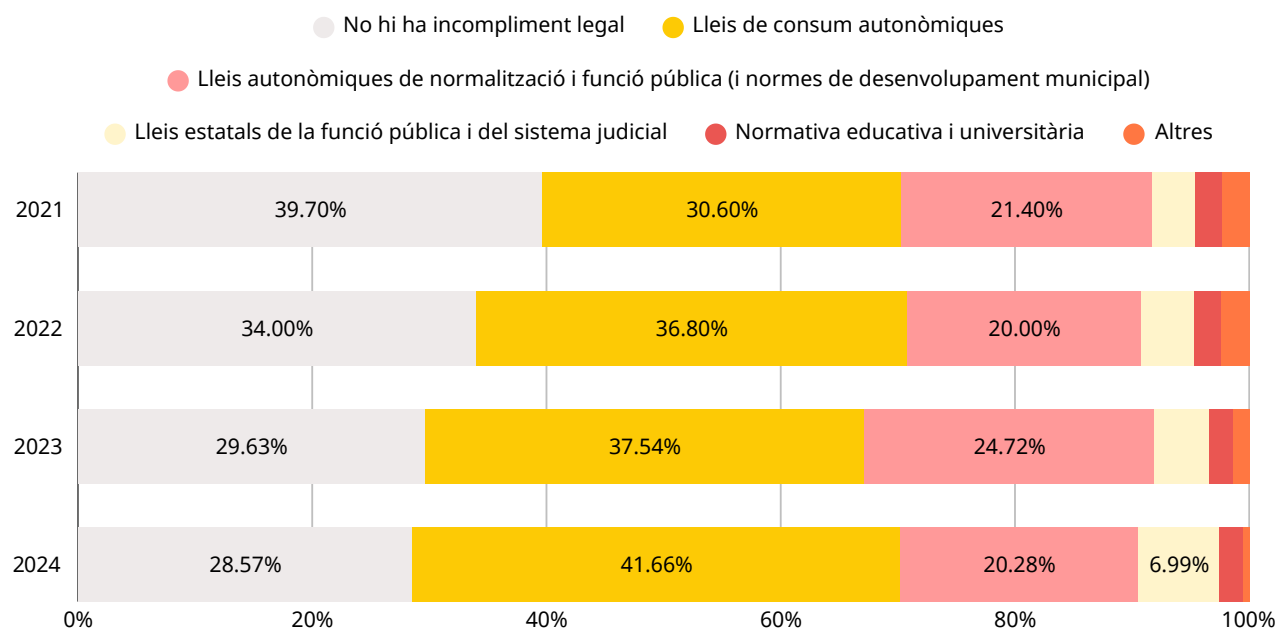
Sobre el total de queixes, el 2024, el 41,7 % feien referència a fets que vulneraven, principalment, lleis de consum autonòmiques. Eren el 58,3 % de les queixes per vulneracions legals. Les lleis de consum autonòmiques són normes que proclamen i regulen el dret dels usuaris de béns i serveis de fer servir el català, i de disposar de determinades informacions en aquest idioma. Són, pràcticament sempre, normes catalanes: la Llei 22/2010, del codi de consum de Catalunya, i la Llei 18/2017, de comerç, serveis i fires.

El 2024 el 20,3 % del total de queixes i el 28,4 % de les queixes per vulneracions legals feien referència a fets que vulneraven, sobretot, lleis autonòmiques de normalització lingüística i de funció pública, i els reglaments de desenvolupament municipals. Són normes que cerquen garantir l'ús del català en les relacions amb les administracions i en el funcionament d'aquestes administracions, i que promouen la llengua de manera generalista.

El 2024, el 7,0 % del total de queixes i el 9,7 % de les queixes per vulneracions legals feien referència a fets que vulneraven, sobretot, les lleis estatals de la funció pública i del poder judicial. Es tracta, bàsicament, de casos en què un usuari no ha pogut comunicar-se en català amb treballadors públics estatals: policies, treballadors d'hisenda, jutges... També hi ha queixes perquè l'administració estatal a Catalunya de vegades dona respostes en castellà a comunicacions que l'usuari ha fet en català, quan, sobre el paper, té l'obligació d'adaptar-se a la llengua oficial triada per l'usuari.

La vulneració de la legislació educativa va generar menys queixes: el 2,0 % de les totals del 2024 i el 2,8 % de les que feien referència a fets il·legals eren d'aquestes característiques. Finalment, el 0,5 % del total de queixes i el 0,7 % de les relacionades amb fets il·legals eren per fets que principalment vulneraven normes de categories diferents a les ja esmentades. Les proporcions de queixes en cadascuna de les categories relatives a les normes vulnerades eren bastant semblants des del 2021.

Gràfic 15. Queixes segons l'incompliment legal, si n'hi ha (2021-2024)



Les institucions, organitzacions i empreses amb més queixes

Les queixes no estan distribuïdes de manera homogènia, ni en el sector públic ni en el privat. Algunes institucions i algunes empreses concentren bona part del malestar lingüístic. L'any 2024, en el sector públic, les dotze àrees o departaments amb més queixes van generar-ne 482, el 50,4 % de les 957 totals. El 2023 n'havien concentrat el 42,5 %; el 2022, el 50,3 %; el 2021, el 55,7 %, i el 2020, el 48,5 %. El 2025, en el sector privat, les dotze empreses o entitats que van generar més queixes n'havien generat 214, l'11,0 % del total (1.945). El 2023 n'havien generat el 16,0 %; el 2022, el 13,3 %; el 2021, el 17,6 %, i el 2020 ,el 18,7 %.

Òbviament, la naturalesa del sector públic, amb administracions jeràrquiques, fa que es puguin definir àrees o departaments que agrupen una multitud d'unitats operatives més petites, això explica que aparentment hi hagi una concentració de queixes més gran que en el sector privat, on existeix un gran nombre d'empreses independents. En qualsevol cas, que en el sector privat, cada any, entre una i dues queixes sobre deu corresponguin a només dotze empreses indica una notable concentració del descontentament.

En el sector públic, el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya és cada any el que genera més queixes, de molt lluny. El 2024 en va generar 148, el 15,5 % de les públiques. El 2023 van representar el 12,8 %; el 2022, el 13,0 %; el 2021, el 14,5 %; el 2020, el 10,7 %, i el 2019, el 12,3 %. Malgrat que Plataforma per la Llengua gestiona cada any més queixes, el pes del Departament de Salut català es manté remarcablement estable.

Des del 2022, l'Ajuntament de Barcelona és la segona entitat del sector públic amb més queixes. El 2024 va generar-ne 73, el 7,6 %. El 2023 van ser-ne el 5,3 %, i el 2022, el 5,2 %. Renfe i ADIF va quedar, el 2024, en tercera posició, igual que el 2023. El 2024 va generar 65 queixes, el 6,8 % de les públiques. El 2023 va representar el 4,2 %, i el 2022, any que havia quedat en quart lloc, va representar el 4,6 %. El 2024, en quart lloc va quedar Transports Metropolitans de Barcelona, amb 30 queixes, el 3,1 %. L'any anterior havia quedat en vuitè lloc, amb el 2,2 % de les queixes públiques. El 2022 havia quedat en novena posició, amb el 2,4 %.

El top quinze de departaments i àrees del sector públic el 2024 el completaven el Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible i la Red de Carreteras del Estado (29 queixes), l'Ajuntament de Vilassar de Mar (26 queixes), el Departament d'Educació de Catalunya (21 queixes), el Cuerpo Nacional de Policía (20 queixes), l'Agència Tributària espanyola (19 queixes), Correus (19 queixes), el poder judicial (17 queixes), el Registre Civil (15 queixes), la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (14 queixes), AENA (13 queixes) i la Conselleria de Sanitat del País Valencià (9 queixes). De tots aquests departaments i entitats, l'únic que no era habitual de les primeres posicions era l'Ajuntament de Vilassar de Mar. Es tracta d'una desviació estadística, fruit de l'activitat de denúncia d'una sola persona. Previsiblement, això no tindrà continuïtat.

Taula 2. Les 15 institucions públiques que van rebre més queixes el 2024

	Institució	Queixes
1	Departament de Salut de Catalunya	148
2	Ajuntament de Barcelona	73
3	RENFE / Adif	65
4	Transports Metropolitans de Barcelona	30
5	Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible / Red de Carreteras del Estado	29
6	Ajuntament de Vilassar de Mar	26
7	Departament d'Educació de Catalunya	21
8	Polícia estatal (CNP)	20
9	Agència Tributària estatal	19
10	Correus	19
11	Poder judicial espanyol	17
12	Registre Civil	15
13	Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals	14
14	AENA	13
15	Conselleria de Sanitat del País Valencià	9

Malgrat que en el sector privat hi ha més diversitat, les empreses i entitats que generen més queixes solen repetir-se al llarg dels anys. El 2024, a dalt de tot del rànquing hi havia el Grup Quirón, especialitzat en la provisió de serveis hospitalaris. Va generar 39 queixes, el 2,0 % de les del sector privat. El 2023 havia quedat en segona posició amb 33 queixes, el 2,3 % de les del sector privat. El 2022 havia quedat en segon lloc, amb 22 queixes, l'1,8 % de les del sector privat. El 2021, el Grup Quirón havia quedat en cinquena posició amb 15 queixes, però el 2020 encara no apareixia en el rànquing de les quinze principals. Es tracta d'una incorporació, per tant, relativament recent, i indica que hi ha un problema lingüístic creixent en la provisió de serveis sanitaris.

La combinació de Caixabank i la seva asseguradora, SegurCaixa/Adeslas, va quedar en segona posició del rànquing d'entitats privades el 2024 amb 38 queixes, el 2,0 %. El 2023 i el 2022 havia quedat en primera posició, amb 52 queixes i 27 queixes, respectivament, o cosa equivalent, amb el 3,5 % i el 2,1 %, respectivament. En tercer lloc, tant el 2024 com el 2023 i el 2022 hi va quedar TripAdvisor, una plataforma en línia per fer reserves d'allotjament, restauració i activitats, i per valorar aquests negocis. Des del 2015 fins al 2021, TripAdvisor havia tingut sempre la primera posició del rànquing, amb l'única excepció del 2019, que va quedar segona. Aquesta plataforma censura sistemàticament els comentaris redactats en català i, malgrat el descontentament que genera, ha rebutjat sempre de modificar la seva política discriminatòria. El 2024 va generar 23 queixes, l'1,2 % de les privades.

El top quinze d'entitats privades amb més queixes el completaven, el 2024, les següents empreses: Decathlon (17), Google (15), el Futbol Club Barcelona (13), Movistar (13), Carrefour (12), Ikea (12), Vueling (11), Lidl (11), El Corte Inglés (10), Leroy Merlin (10), Consum (10) i Endesa i Energía XXI (10). Respecte dels anys anteriors, s'aprecia un augment de queixes contra els supermercats i contra el Futbol Club Barcelona. La resta d'entitats són més habituals dels rànquings. Cal indicar que, anteriorment, altres supermercats havien aparegut en el rànquing (Veritas el 2023, Condis el 2022).

Taula 3. Les 15 organitzacions privades que van rebre més queixes el 2024

	Institució	Queixes
1	Grup Quirón	39
2	Caixabank / SegurCaixa Adeslas	38
3	TripAdvisor	23
4	Decathlon	17
5	Google	15
6	Futbol Club Barcelona	13
7	Movistar	13
8	Carrefour	12
9	Ikea	12
10	Vueling	11
11	Lidl	11
12	El Corte Inglés	10
13	Leroy Merlin	10
14	Consum	10
15	Endesa / Energia XXI	10

Conclusions

El la quantitat de queixes ateses anualment pel servei d'assessorament de Plataforma per la Llengua va augmentar de manera sostinguda entre el 2016 i el 2024. Durant aquell període, cada any hi va haver més queixes que l'anterior. El 2016 van ser-ne 395; el 2017, 431; el 2018, 570; el 2019, 725; el 2020, 1.303; el 2021, 1.893; el 2022, 2.145; el 2023, 2.328, i el 2024, 2.902. En total, es tracta d'un augment del 634,7% en vuit anys. Molt probablement, aquesta evolució respon a dos fenòmens interrelacionats: els darrers anys s'ha estès la consciència lingüística i el coneixement de l'estat de vulnerabilitat del català, i Plataforma per la Llengua és més coneguda i té més projecció pública. Segurament, hi ha hagut un augment de les actituds de fidelitat lingüística i també un augment del malestar lingüístic. Aquest descontentament l'ha canalitzat, en part, un servei d'atenció de queixes de Plataforma per la Llengua més conegut.

Al llarg dels anys s'observa una notable estabilitat en la proporció de queixes corresponents al sector públic i al sector privat, malgrat l'increment sostingut en el nombre total. Cada any des del 2016, al voltant de dos terços de les queixes són per fets i situacions vinculats al sector privat, i un terç, per fets i situacions vinculats al sector públic. El 2024, el 67,0% de les queixes eren de la primera mena, i el 33,0%, de la segona. Aquestes proporcions estables de queixes del sector privat i el sector públic al conjunt del domini lingüístic reproduïen les proporcions a Catalunya, el territori que genera la gran majoria de queixes. Cada any, al voltant de nou de cada deu queixes provenen de Catalunya. El 2024 van ser-ne el 92,2%. Al País Valencià, les proporcions de queixes entre el sector públic i el privat afavoreixen el primer: el 2020, el 77,6% de les queixes del País Valencià eren referents al sector públic, i des de llavors s'han estabilitzat al voltant dels dos terços. A les Illes Balears, les proporcions han fluctuat al llarg del temps.

La raó de les diferències entre territoris pel que fa a les queixes, tant en el volum com en la distribució entre sector públic i privat, cal trobar-la en la notable disgregació històrica del domini lingüístic català. Des de la unió dinàstica amb Castella a final del segle xv, els territoris catalanoparlants no han tingut institucions comunes que s'identifiquin amb la llengua i la cultura catalanes. Amb el pas dels segles, els diferents territoris han desenvolupat societats, mentalitats i identitats privatives molt marcades. A final del segle xix, a Catalunya va emergir un nacionalisme modern autòcton que rebutjava el supremacisme lingüístic castellà, mentre que al País Valencià i les Illes Balears, el nacionalisme espanyol supremacista castellà hegemònic ha tingut menys contestació. Per altra banda, la mateixa disgregació fa que les entitats i els projectes amb vocació de representar el conjunt del domini lingüístic solguin tenir més incidència en alguns territoris —generalment, en aquell en què tenen l'origen o el centre d'activitat— que en d'altres.

Si s'observen les diferents administracions que componen el sector públic, hom conclou que la que genera més queixes des de fa anys és l'autonòmica. El 2024, va produir el 42,0 % de les queixes del sector públic, molt per davant de la segona administració per nombre de queixes, l'estatal, que va representar-ne el 24,7 %. En els primers reports de queixes de Plataforma per la Llengua, l'administració estatal era la que més queixes reportava. En xifres absolutes, les queixes estatals han anat augmentant amb el temps, però les autonòmiques han augmentat més.

Cal lligar aquesta explosió de queixes autonòmiques amb el malestar respecte a la situació del català en els serveis sanitaris. El 2024, el 39,3 % de les queixes autonòmiques eren per fets relacionats amb aquests serveis. El creixement continuat de població com a conseqüència del model econòmic basat en el turisme i la restauració, feines que requereixen molta mà d'obra i de poc valor afegit, és darrere d'un tensionament dels serveis públics i, particularment, dels serveis de salut, que ha tingut la llengua entre les seves víctimes.

Pel que fa als sectors econòmics dins del sector privat, l'hostaleria i la restauració és el que genera més queixes cada any, amb escreix. El 2024 va produir el 24,6 % de les queixes del sector privat; el 2023, el 21,8 %, i el 2022, el 19,0 %. Novament, es tracta d'una conseqüència d'un model econòmic que provoca grans moviments de població i dificulta l'arrelament.

Una altra dada molt estable al llarg dels anys és que els homes produeixen al voltant de sis de cada deu queixes. El 2024 van generar-ne el 55,8 % —o el 59,3 %, si s'eliminen aquelles en què el sexe no es va poder determinar o en què es van donar altres respostes. Sembla evident que l'estabilitat en aquest biaix indica que hi ha alguna diferència de comportament entre homes i dones que inhibeix les segones —moderadament, però de manera significativa— de presentar queixes.

El mitjà més utilitzat per formular les queixes és el formulari web que Plataforma per la Llengua té habilitat a aquest efecte. El 2024 va ser la via d'entrada del 55,0 % de les queixes; el 2023, del 61,8 %; el 2022, del 55,1 %, i el 2021, del 51,2 %. El correu electrònic és el segon mitjà més habitual: va canalitzar el 25,8 % de les queixes el 2024; el 21,5 % el 2023; el 24,1 % el 2022, i el 25,9 % el 2021. La resta de mitjans canalitzen poques queixes.

Plataforma per la Llengua classifica les queixes per àmbits: situacions estereotipades com l'atenció oral, els webs i serveis en línia, la documentació oficial, etc. L'atenció oral sempre és el que genera més descontentament, al voltant d'un terç de les queixes. El 2024 va ser la causa del 32,4 %, i el 2023, del 33,6 %. Els dels cartells, la retolació i la informació exposada al públic va ser el segon àmbit en importància el 2024, amb el 21,7 % de les queixes. El 2023 també havia estat el segon, amb el 17,3 %. Per sobre del 5 % de queixes hi havia tres àmbits més: els webs i els serveis en línia (10,8 %), l'atenció escrita (6,3 %) i la llengua de les formacions (5,9 %).

La Constitució espanyola crea un marc antiigualitari de reconeixement de llengües. El castellà és oficial arreu de l'Estat espanyol, mentre que el català només ho pot ser als seus territoris «respectius». A més, el castellà és de coneixement obligatori per a tots els ciutadans, i tots tenen el dret de fer-lo servir. El coneixement del català, segons el Tribunal Constitucional espanyol, no pot ser un deure generalitzat de la població. Nombroses lleis reforcen aquesta desigualtat de partida. Per exemple, tots els treballadors públics han de saber castellà, però pràcticament la totalitat dels treballadors estatals estan exempts de conèixer el català. O, per exemple, la llei preveu que els òrgans estatals poden ignorar les comunicacions en català si no estan radicats en un territori en què el català sigui oficial, malgrat que tinguin jurisdicció sobre aquest territori. O, per exemple, la normativa de consum estatal preveu que tots els productes comercialitzats a Espanya, amb poques excepcions, han d'estar etiquetats en castellà. La Generalitat de Catalunya va aprovar una previsió anàloga per al català, però un reglament europeu la deixa sense efecte en l'etiquetatge dels aliments, perquè el català no és una llengua oficial de la Unió Europea.

Tot i la desigualtat legal, el règim constitucional espanyol permet que es creïn determinats espais de quasi-igualtat. Un exemple seria la norma sobre l'etiquetatge abans esmentada. Un altre seria el dret de fer servir el català amb les administracions situades a territoris en què el català és oficial, inclosos els organismes perifèrics de l'administració central (jutjats, comissaries de policia, oficines d'hisenda, del Registre Civil). Significativament, any rere any, al voltant de dues terceres parts de les queixes estan relacionades amb fets que constitueixen vulneracions de la legislació. El 2024 van ser d'aquest tipus el 71,4 %, i el 2023, el 70,4 %. Les lleis de consum autonòmiques són, any rere any, les més vulnerades.

La predominança de les queixes per fets il·legals apunta a deficiències clares en el disseny jurídic: per exemple, la llei reconeix el dret dels ciutadans de comunicar-se en català amb els funcionaris policials a Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears,

però no existeix cap norma que prevegi el requisit de conèixer el català per a cap policia, ni que estableixi que hi ha d'haver una determinada proporció d'agents competents a cada comissaria i en cada torn d'atenció en aquests territoris. També sembla que hi ha manca de zel per part de les administracions: l'obligació d'etiquetar en català els productes comercialitzats a Catalunya és plenament vigent per als no alimentaris, i només caldria més inspecció i sanció. En aquest sentit, cal tenir present que, el 2025, l'Agència Catalana de Notícies va publicar que només el 6,3 % de les denúncies per vulneració dels drets lingüístics tramitades per l'Agència Catalana de Consum i el Departament de Política Lingüística entre el 2012 i el 2024 havien acabat en sanció.

El descontentament que duu a les queixes a Plataforma per la Llengua està distribuït entre nombroses institucions i empreses, però també presenta una concentració notable. L'any 2024, les dotze àrees o departaments amb més queixes del sector públic concentraven el 50,4 % de les queixes. Les dotze entitats amb més queixes del sector privat concentraven l'11,0 %. Òbviament, el fet que els ens del sector públic es puguin comptar agrupats (el Departament de Salut català inclou nombrosos hospitals i unitats administratives) contribueix a una concentració de queixes més gran. En qualsevol cas, la concentració en el sector privat és també notable.

En el rànquing d'ens amb més queixes n'hi ha que hi apareixen cada any. Dins del sector públic, el Departament de Salut de Catalunya és el que genera més queixes des de fa molts anys. El 2024 va produir-ne el 15,5 %. En segona posició va quedar l'Ajuntament de Barcelona, com ja havia passat el 2023 i el 2022. El 2024 va generar el 7,6 % de les queixes del sector públic. Renfe i ADIF van quedar en tercera posició, igual que el 2023. Altres institucions habituals del rànquing són Transports Metropolitans de Barcelona, la policia estatal, el sistema judicial, Correus i el Departament d'Educació de Catalunya.

Dins del sector privat, el 2024, el Grup Quirón de sanitat privada va ser el primer en la generació de queixes, amb el 2,0 %. Es tracta d'una inclusió relativament recent al top quinze: el 2020 no hi apareixia, el 2021 va quedar en cinquena posició, i el 2022 i el 2023 es va col·locar en el segon lloc. Això apunta, com l'augment de queixes de l'administració autonòmica, a un problema creixent en els serveis sanitaris. El 2024, en segona posició en el rànkung del sector privat van quedar Caixabank i la seva asseguradora. El 2023 i el 2022 havien quedat en primer lloc. El 2024, en tercera posició va quedar TripAdvisor, que entre el 2015 i el 2021 havia quedat sempre en primer lloc, a excepció del 2019, que va quedar en segon lloc.

En conjunt, les queixes indiquen un malestar lingüístic entre els catalanoparlants, un mal de llengua. Indiquen que els parlants de català perceben que no poden utilitzar-la amb normalitat, com seria desitjable. La realitat és que el català, la llengua tradicionalment parlada i d'ús històricament generalitzat a Catalunya, les Illes Balears i la zona costanera del País Valencià, és ara un idioma minoritzat que ha estat substituït pel castellà en molts àmbits de la vida social. Un catalanoparlant no té la mateixa seguretat lingüística a Barcelona, Palma o València, a Vic, Alcúdia o Elx, que un francòfon a Ginebra o Charleroi, o que un parlant d'eslovè a Ljubljana.

La situació del català no és fruit de fets espontanis o de la lliure voluntat dels seus parlants. És la conseqüència de la dominació dels territoris catalanoparlants per estats identificats amb altres llengües (amb l'excepció d'Andorra). La major part del domini lingüístic català està controlat per Espanya, un estat fortament lligat a un nacionalisme castellanista i supremacista castellà. Aquest nacionalisme aspira a l'homogeneïtzació lingüística castellana i presenta el castellà com si fos «la llengua comuna» de tots els ciutadans de l'Estat. Sobre la base d'aquesta designació, sostinguda amb arguments pseudocientífics i històricament revisionistes, el nacionalisme espanyol reivindica un tracte privilegiat per al castellà i la subordinació dels idiomes «regionals».

L'ordenament jurídic actual està inspirat per aquests plantejaments supremacistes, i bona part de la població i dels treballadors públics hi estan influïts. Es tracta de plantejaments discriminatoris, injustos i rebutjables, que cal rebatre, superar i bandejar. A aquest efecte, cal entendre el malestar i descontentament que generen entre la població catalanoparlant. Aquest informe respon a aquest objectiu.

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA