

# MICROCAT

## RESPONSABILITAT LINGÜÍSTICA EMPRESARIAL

Guia de normativa i bones pràctiques  
per a l'ús del català en els sectors  
empresarials de comerç, restauració,  
serveis i industrial

fundació  **pimec**

Amb el suport de:

 Generalitat de Catalunya  
**Departament  
de Cultura**

Objectius de Desenvolupament  
Sostenible relacionats





## ÍNDEX

A. PRESENTACIÓ DE LA GUIA	4
B. PER QUÈ RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL?	5
C. NORMATIVA I REFERÈNCIES LEGALS	6
D. QÜESTIONARI PREVI: ESTIC AL DIA?	8
E. GUIA PER A SECTORS EMPRESARIALS:	10
Guia per al sector COMERÇ	11
Guia per al sector RESTAURACIÓ	18
Guia per al sector SERVEIS	24
Guia per al sector INDUSTRIAL	32
F. INFORMACIÓ I WEBS D'INTERÈS	39



La Fundació PIMEC treballa amb i per a les persones autònomes, emprenedores, micro i pimes i col·lectius vulnerables, especialment els >45 anys, complint amb el seu objectiu global d'anar cap a una nova manera de fer i ser empresa, des d'aquesta visió holística, fent més competitives les empreses i contribuint al seu desenvolupament sostenible.

Des del 2019, desenvolupa MICROCAT, mentorem l'ús del català, un programa que acompanya les micropimes, pimes i persones autònomes en el foment de la responsabilitat lingüística com a acció de responsabilitat social empresarial alineada amb els ODS 8, 11 i 17. Facilita recursos i eines per avançar en el dia a dia en l'arrelament de les empreses en el territori on actuen, especialment pel que fa a la seva cultura i la seva llengua.

I aquesta guia és una d'aquestes eines. Neix com a demanda de moltes empreses de conèixer la normativa lingüística a aplicar a Catalunya i exemples de bones pràctiques en l'ús de la llengua catalana per implantar als entorns empresarials. Ser sensibles amb l'entorn social i cultural on s'actua, estar compromesos amb la diversitat de la clientela, innovar en un escenari que evoluciona constantment, a la vegada que es respecta la normativa vigent, són aspectes que determinen el grau de responsabilitat social d'una pime amb relació a la societat amb la qual interactua, al cap i la fi, la seva clientela.

Et convidem a fer teva aquest guia!

Sr. Josep Gonzalez,  
president de la Fundació PIMEC



## A. PRESENTACIÓ

Aquesta guia és una eina pràctica per a les microempreses i persones autònomes de Catalunya, focalitzada en els sectors de Comerç, Restauració, Serveis i Industrial . És el resultat del treball grupal desenvolupat en tallers de sensibilització en l'ús del català a les pimes, mentories personalitzades in situ per responsabilitzar lingüísticament les empreses i assessoraments centrats en les seves necessitats i millores en aquest tema, i realitzades durant els 3 últims anys a la Fundació PIMEC.

El seu objectiu és donar a conèixer la normativa reguladora que totes les empreses ubicades a Catalunya estan obligades a seguir, a més de mostrar unes bones pràctiques com a valor afegit per poder ser definides com a empreses lingüísticament responsables i sostenibles amb el seu entorn i alineades amb els ODS de l'Agenda 2030.

S'estructura en 4 blocs clarament diferenciats.

En primer lloc, hi ha una primera incursió al que és la Responsabilitat Social Empresarial (RSE), seguida d'un recull de la normativa i la legislació vigent.

A continuació, s'ofereix un petit qüestionari, en format de test, que determina la situació real de l'empresa respecte al compliment de la normativa jurídica i les mancances i innovacions/ millores a fer.

En tercer lloc, es presenta una guia dinàmica i adaptable, que permet que cada un dels sectors pugui conèixer la normativa específica segons les seves necessitats i recomanacions per poder ser RSE i, per tant, empresa lingüísticament responsable.

I per últim, s'inclou un recull d'informació addicional sobre drets lingüístics, ampliació de normativa i webs d'interès.

Esperem que et sigui d'utilitat!

Equip de la Fundació PIMEC



## B. PER QUÈ RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL?

Perquè l'RSE dibuixa un nou model d'empresa compromès amb el territori, incorporant uns valors mediambientals, socials i culturals de millora contínua.

Perquè l'RSE és el camí que permet a les pimes aconseguir les fites marcades pels ODS de l'Agenda 2030, fomentant el seu desenvolupament sostenible, al mateix temps que contribueixen a millorar la societat.

Perquè l'RSE és un model de gestió econòmic, social i ambiental que es basa en una pràctica voluntària que va més enllà del compliment de la legislació i normativa vigent i aporta a les pimes un valor afegit de qualitat, prestigi, bon servei, confiança i proximitat a la clientela.

Perquè l'RSE té en compte la diversitat cultural i lingüística del territori on s'ubiquen les empreses, ajudant-les a posicionar-se respecte al seu entorn i als públics que l'engloben.

Perquè l'RSE ajuda a l'arrelament de les empreses en el territori, a ser dinàmiques, obertes i sensibles amb l'entorn social i cultural del país, respectuoses amb la legislació vigent i amb visió de futur en un entorn canviant.

Perquè l'RSE aporta valor a les pimes, al teixit empresarial del país i a la llengua catalana. Totes les persones tenen dret a ser ateses en la llengua oficial que vulguin en la seva condició de consumidores de béns, productes o serveis.

Les entitats, empreses i establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística d'acord amb les lleis.

## C. NORMATIVA I REFERÈNCIES LEGALS

Hi ha una normativa general que les empreses, establiments i comerços han de complir:

- › Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística
- › Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya  
<https://web.gencat.cat/ca/generalitat/estatut/>
- › Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya  
<https://consum.gencat.cat/ca/lagencia/codi-de-consum-de-catalunya/>
- › Carta Europea de les llengües regionals o minoritàries  
[https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio\\_i\\_difusio/publicacions\\_en\\_linia/classific\\_temes/temes\\_opuscles\\_divulgatiu/carta\\_europea\\_de\\_les\\_llengues\\_regionals\\_o\\_minoritaries](https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio_i_difusio/publicacions_en_linia/classific_temes/temes_opuscles_divulgatiu/carta_europea_de_les_llengues_regionals_o_minoritaries)
- › Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la llei de l'estatut dels treballadors  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=718949>
- › 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, amb modificacions  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=825911>
- › Decret 306/2006, de 20 de juliol, pel qual es dona publicitat a la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=401680>
- › Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=629662>

També hi ha una normativa específica segons el sector d'activitat empresarial:

- › Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'**allotjament turístic i habitatges d'ús turístic**  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=622795>
- › Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'**espectacles públics i activitats recreatives**  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=540841>



- › Llei 20/2010, de 7 de juliol, del **cinema**, amb modificacions  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=551193>
- › Llei 26/2006, de 17 de juliol, de mediació **d'assegurances** i reassegurances privades  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=555999>
- › Decret 32/2005, de 8 de març, pel qual es regula la senyalització de les limitacions en la **venta de begudes** alcohòliques  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=352884>
- › Decret 348/2001, de 4 de desembre, pel qual es regulen els **centres de bronzejat** artificial, amb modificacions  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=269921>
- › Ordre de 16 de desembre de 1999 per la qual es regula el funcionament dels establiments dedicats a la **neteja tèxtil**  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=208214>
- › Reial decret 1334/1999, de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'**etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris**  
[https://llengua.gencat.cat/web/content/documents/legislacio/recull\\_de\\_normativa/altres/arxius/et\\_reialdecret\\_1334.pdf](https://llengua.gencat.cat/web/content/documents/legislacio/recull_de_normativa/altres/arxius/et_reialdecret_1334.pdf)
- › Llei 18/1997, de 13 de maig, de modificació de l'article 8 de la Llei del contracte d'assegurança per garantir la plena utilització de totes les llengües oficials en la redacció dels **contractes**  
[https://llengua.gencat.cat/web/content/documents/legislacio/recull\\_de\\_normativa/empreses/arxius/em\\_llei18\\_97.pdf](https://llengua.gencat.cat/web/content/documents/legislacio/recull_de_normativa/empreses/arxius/em_llei18_97.pdf)
- › Decret 290/1995, de 28 de setembre, pel qual es regulen determinades activitats de **prestació de serveis** a domicili  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=115802>
- › Decret 317/1994, de 4 de novembre, pel qual s'estableixen normes sobre l'ordenació i classificació dels establiments de **restauració**  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=114816>
- › Decret 168/1994, de 30 de maig, de reglamentació de les **agències de viatge**, amb modificacions  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=93321>
- Ordre de 25 de juny de 1992 sobre documents de control de **transport** de viatgers per carretera  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=78772>
- Reial decret 1468/1988, de 2 de desembre, pel qual s'aprova el reglament **d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes industrials** destinats a la seva venda directa als consumidors i usuaris.  
[https://llengua.gencat.cat/web/content/documents/legislacio/recull\\_de\\_normativa/altres/arxius/et\\_reialdecret\\_1468.pdf](https://llengua.gencat.cat/web/content/documents/legislacio/recull_de_normativa/altres/arxius/et_reialdecret_1468.pdf)

## D. ESTIC AL DIA? Compleixo amb la normativa vigent?

Si vols saber si la teva activitat empresarial està complint amb la normativa lingüística catalana, contesta les següents preguntes. Al final pots veure el teu resultat i consultar la guia segons el teu sector professional per estar al dia i avançar fins a arribar a ser empresa lingüísticament responsable.

ATENCIÓ A LA CLIENTELA	SÍ	NO
Les persones treballadores de la meva empresa que atenen el públic entenen i parlen el català?		
Si la clientela s'adreça a la meva empresa per escrit en català, se li respon en aquesta llengua?		
Si el català és la llengua que la teva clientela utilitza per carta o correu electrònic, les persones treballadores de la teva empresa responen també en català?		
MÀRQUETING I PUBLICITAT	SÍ	NO
La teva empresa fa servir el català en la publicitat si es tracta d'una invitació a comprar (preu del producte o servei al costat de la imatge)?		
Ets conscient que l'ús del català en la publicitat a la via pública pot estar regulat per un reglament municipal?		
Si la teva empresa és pública o té una concessió de l'administració autònoma o local, la publicitat la fas en català?		
ETIQUETATGE	SÍ	NO
Si els teus productes o serveis es distribueixen a Catalunya, fas servir el català en les dades de l'etiquetatge, instruccions i embalatges?		
Si els teus productes són artesanals amb denominació d'origen o segell de qualitat i distribuïts a Catalunya, fas servir el català en les dades de l'etiquetatge, instruccions i embalatges?		
RELACIONS INTERNES I EXTERNES	SÍ	NO
Tens les senyalitzacions i rètols de caràcter fix de la teva empresa en català (entrada, sortida, lavabos, rètol extern,...)?		
Tens el llistat dels teus preus en català (menús, catàlegs,...)?		
Si la teva empresa ofereix serveis públics i de megafonia, la fas en català?		
DOCUMENTS CONTRACTUALS I DE PAGAMENT	SÍ	NO
Els contractes, factures, pressupostos, resguards de dipòsit o documentació relacionada, estan en català?		
La garantia dels teus productes, els contractes d'adhesió, amb clàusules tipus o normals, estan en català?		
Tens coneixement de l'existència de normativa específica per al sector de la teva empresa?		
WEBS I XARXES SOCIALS	SÍ	NO
Estàs obligat/ada per normativa a tenir el teu web o xarxes socials en català?		
Tens en compte la normativa lingüística respecte a l'atenció a la clientela i les invitacions a comprar?		





## RESULTAT OBTINGUT

Suma tots els “Sí” i busca la resposta que coincideix amb la teva puntuació. Segons els resultat obtingut, et convidem a consultar la guia del teu sector per millorar o avançar en normativa i responsabilitat lingüística.

**TOTES LES RESPOSTES AFIRMATIVES. Felicitats!** La teva empresa compleix la normativa sobre l'ús del català. Però pots anar més enllà de la legislació i ser una empresa lingüísticament responsable i arrelada al seu territori. Consulta aquesta guia, segons el teu sector, i segur que trobes accions per poder avançar en aquest tema.

**DE 6 A 15 RESPOSTES AFIRMATIVES. Compte!** La teva empresa compleix algunes de les normatives obligatòries, però no totes. Es recomana fer una revisió de les respostes de “NO” per valorar les accions que caldria canviar i estar al dia. Si necessites ajuda pots consultar la informació addicional al final d'aquesta guia o demanar assessorament a la Fundació PIMEC.

**FINS A 5 RESPOSTES AFIRMATIVES. Uff!**, pensa que no estàs complint amb la normativa d'obligat compliment ni estàs sent una empresa lingüísticament responsable!!!! Seria molt útil treballar aquesta guia, segons el teu sector empresarial, prioritzant la implantació d'accions proposades per avançar cap a la regularització de la teva situació.



## **E. GUIA PER A SECTORS EMPRESARIALS.** **Normativa i bones pràctiques per a l'ús del català**

Presentem a continuació una guia focalitzada en 4 sectors empresarials: Comerç, Restauració, Serveis i Industrial.

Cada guia comença amb una definició de les categories que inclou el CNAE del sector (<https://www.cnae.com.es/>)

Cada un dels sectors es divideix per àmbits (atenció a la clientela, relacions internes, comunicació, documentació,...) on s'especifiquen les obligacions segons la normativa i les recomanacions per poder ser una empresa lingüísticament responsable.

Les mancances detectades, i derivades del test realitzat, es poden treballar a partir d'aquesta guia, segons sector associat a la teva empresa.



# **MICROCAT**

RESPONSABILITAT LINGÜÍSTICA  
EMPRESARIAL



## **GUIA PER AL SECTOR COMERÇ**



## GUIA PER AL SECTOR COMERÇ

### **CNAE GRUP G – Comerç a l'engròs i al detall; reparació de vehicles de motor i motocicletes**

Venda i reparació de vehicles de motor i motocicletes, Comerç a l'engròs i intermediaris del comerç, Comerç al detall. I més concretament, empreses dedicades al comerç de reposició de peces, intermediaris de comerç de productes alimentaris, de matèries primeres agràries i d'animals vius, de productes alimentaris com fruita, carn, làctics, begudes, peix, d'articles d'ús domèstic, d'equips per a les tecnologies de comunicació, entre d'altres.

A continuació s'especifica la normativa d'obligat compliment per a aquest sector i les recomanacions que com a empresa pots seguir: contribuir a fer que el teu entorn sigui lingüísticament saludable i tu empresarialment responsable.

Abans, convé recalcar que el sector agrupa diversitat d'empreses, i es pot donar el cas de normativa específica per a alguna d'elles relacionada amb establiments de bellesa especialitzats, de neteja tèxtil, agències de viatge... Informa-te'n pels canals oficials, per la informació d'interès del final d'aquesta guia, o assessorat amb entitats expertes en el tema.

## A) ATENCIÓ A LA CLIENTELA

### **NORMATIVA**

Sempre en català si és la llengua de la teva clientela, ja sigui oral o escrita, presencial o telefònica, o en format electrònic.

### **RECOMANACIONS**

- Atenció inicial en català sempre, sense pressuposar que la teva clientela no l'entén.
- Que tot el personal del teu establiment o botiga entengui i parli el català.
- Si la teva clientela s'adreça per escrit al teu establiment o botiga, que es respongui sempre en català. En el cas de trameses escrites no personalitzades, fes servir el català inicialment.
- Si el teu establiment o botiga fa una mateixa tramesa escrita per a tot l'Estat espanyol, garanteix la presència del català com a llengua oficial.



## **B) RELACIONS INTERNES I EXTERNES - COMUNICACIONS, MEGAFONIA I RETOLACIÓ**

### **NORMATIVA**

Els rètols fixos de la teva botiga o establiment (entrada, sortida, indicacions), cartells de caràcter fix (activitats, llistat de preus i de serveis, horaris) els has de tenir en català. L'obligatorietat no afecta el nom del teu establiment, ja que és una marca, però sí les indicacions d'activitats complementàries que l'acompanyen i que no estiguin protegides per la legislació de propietat industrial.

En cas de disposar de megafonia, si la teva botiga ofereix serveis públics has de fer servir com a mínim el català.

### **RECOMANACIONS**

- Fes servir el català en tota la retolació (fixa, variable, estacional, o fins i tot en els avisos puntuals o plafons lluminosos d'anuncis i informació de la teva botiga o establiment).
- En cas que facis servir retolació bilingüe o plurilingüe, situa en primer lloc el català.
- En cas de disposar de megafonia, es recomana utilitzar primer el català en totes les informacions que donis.



**C) MATERIAL PROMOCIONAL:  
Màrqueting, publicitat, fullets, llistes de preus,...**

**NORMATIVA**

Sempre en català quan facis publicitat de la teva botiga o establiment, ja sigui per correu electrònic, carta, mitjans de comunicació,...

Si convides a comprar els productes de la teva botiga o establiment (i sempre que aparegui el preu del producte) ho has de fer en català (catàleg, fullet, llistat de preus...).

Si fas un anunci a la via pública revisa la normativa municipal, pot ser que estiguis obligat/ada a fer-lo en català.

Si ets un establiment públic o tens una concessió de la Generalitat de Catalunya o d'administració local, també ha d'estar en català la publicitat que facis.

**RECOMANACIONS**

- Fes servir el català per anunciar la teva botiga a la via pública fora de Catalunya (versió plurilingüe).
- Parla en català sobre la teva botiga o establiment als mitjans de comunicació si s'adrecen al públic de Catalunya (malgrat que la llengua del mitjà sigui una altra).
- Fes en català tota la documentació informativa i/o publicitària destinada a la persona consumidora final, encara que no hi hagi el preu.
- Facilita l'accés en català de les ofertes dels teus productes a la clientela.



## **D) DOCUMENTS CONTRACTUALS I DE PAGAMENT**

### **NORMATIVA**

S'entenen per documents contractuals: factures als proveïdors, garanties, pressupostos, albarans, resguards de dipòsit o documents de referència d'intercanvi amb els teus proveïdors i la teva clientela.

Tots aquests documents contractuals han d'estar disponibles en català immediatament, si així ho demana la teva clientela.

### **RECOMANACIONS**

- Fes servir el català en aquest tipus de documents i lliura'ls per defecte en aquesta llengua a la teva clientela, independentment de si t'ho demana o no.



## **E) WEBS I XARXES SOCIALS**

### **NORMATIVA**

Tota menció a la web de la teva botiga o establiment referent a la compra, si mostra preus,... haurà d'estar en català i seguir els anteriors punts i normatives detallades.

### **RECOMANACIONS**

- Web multilingüe, amb opció de la llengua catalana per defecte, especialment si la teva botiga o establiment està ubicat a Catalunya i ven productes o serveis catalans.
- Web multilingüe amb continguts iguals en català que en la resta de llengües incloses.
- Utilitza un domini .cat, especialment en el cas que siguis una botiga o establiment ubicat a Catalunya i que hi venguis o ofereixis els teus productes/serveis prioritàriament.
- Fer servir de manera equilibrada i equivalent català i castellà (i si cal l'anglès), i prioritzar l'ús de la llengua catalana en el cas que siguis botiga o establiment ubicat a Catalunya i que hi venguis o ofereixis els teus productes/serveis.
- Respondre sempre en català si la teva clientela s'adreça en aquesta llengua a través del web o les xarxes socials.
- Dona accés des del web a versions lingüístiques de documents digitalitzats (catàlegs, manuals d'ús, instruccions,...), especialment la versió en català en el cas de productes elaborats o fabricats per empreses de fora de Catalunya.





## **E) PAISATGE I ENTORN LINGÜÍSTIC**

### **NORMATIVA**

No n'hi ha

### **RECOMANACIONS**

- Garanteix el català a les sales d'espera (revistes, diaris, música ambiental, màquines expenedores, canals de televisió,...).



**MICROCAT**

RESPONSABILITAT LINGÜÍSTICA  
EMPRESARIAL



**GUIA PER AL  
SECTOR DE LA  
RESTAURACIÓ**



## GUIA PER AL SECTOR DE LA RESTAURACIÓ

### CNAE GRUP I HOSTALERIA

Serveis d'allotjament, Serveis de menjar i begudes (hotels, albergs i similars, allotjaments turístics, càmpings, cafeteries, bars, restaurants, càtering,...).

A continuació s'especifica la normativa d'obligat compliment per a aquest sector i les recomanacions per poder ser un establiment lingüísticament responsable.

Abans, convé recalcar que es pot donar el cas de **normativa específica** per a alguna de les empreses d'aquest sector, com ara els hotels i allotjaments turístics o els bars i restaurants. Informa-te'n pels canals oficials, per la informació d'interès del final d'aquesta guia, o assessorat amb entitats expertes en el tema.

### A) ATENCIÓ A LA CLIENTELA

#### NORMATIVA

Sempre en català si és la llengua de la teva clientela, ja sigui oral o escrita, presencial o telefònica, o en format electrònic.

**Normativa específica per a establiments d'allotjament turístic:** el personal de recepció ha de conèixer el català (annexos Decret 159/2012)

**Els hotels i establiments d'allotjament turístic** han de tenir en català la informació dels preus.

**Normativa específica per a bars i restaurants:** han d'estar en disposició d'atendre en català les persones consumidores, tant de forma oral com escrita (art. 128-1.1 de la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya, art. 32.1 de la Llei 1/1998 de política lingüística i art. 34 de l'Estatut d'Autonomia sobre el deure de disponibilitat lingüística).

**Els restaurants i bars** han de tenir la carta de plats, vins i begudes, així com el menú almenys en català.

#### RECOMANACIONS

- Atendre la teva clientela sempre en català quan entra al teu establiment, sense presuposar que no l'entén.
- Que tot el personal entengui i parli el català per poder atendre la teva clientela en aquesta llengua.
- Respondre sempre en català a la teva clientela que s'adreça per escrit a la teva empresa.
- Que les trameses escrites per a tot l'Estat espanyol, si és el cas, garanteixin la presència del català com a llengua oficial.



## **B) RELACIONS INTERNES I EXTERNES - COMUNICACIONS, MEGAFONIA I RETOLACIÓ**

### **NORMATIVA**

Els rètols fixos d'entrada, sortida, indicacions al personal intern o extern al teu establiment, o cartells de caràcter fix com horaris, activitats previstes, llistat de preus dels serveis,... han de ser en català.

L'obligatorietat no afecta el nom del teu establiment, ja que és una marca, però sí les indicacions d'activitats complementàries que l'acompanyen i que no estiguin protegides per la legislació de propietat industrial.

En cas de disposar de megafonia, si ets un establiment amb serveis públics has de fer servir com a mínim el català.

**Normativa específica per a establiments turístics:** les normes del règim interior han d'estar redactades en català, i també en alemany, anglès, francès i castellà (*art. 12 del Decret 159/2012 d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic*).

**Normativa específica per a hotels i allotjaments turístics:** les informacions (nom, grup, categoria de l'establiment, identificació unitat, preu unitat i serveis pactats, data entrada i sortida, nombre màxim de persones admeses, preu llit complementaris i serveis inclosos i no inclosos) a lliurar a la persona consumidora han de ser almenys en català (*Decret 159/2012 d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatge d'ús turístic. Art. 20*).

**Normativa específica per a bars i restaurants:** les invitacions a comprar (cartes i menús), factures i tiquets, retolació de caràcter fix de l'establiment, tant a l'interior com a l'exterior, han d'estar en català i a disposició, si és el cas, de la persona consumidora (*art. 32.3 de la Llei 1/1998 de política lingüística i art. 128-1.2 de la Llei 22/2010 del Codi de consum*).

### **RECOMANACIONS**

- Fes servir el català en tota la retolació (fixa, variable, estacional, o fins i tot en els avisos puntuals o plafons lluminosos d'anuncis i informació del teu establiment).
- En cas de fer servir retolació bilingüe o plurilingüe, situar en primer lloc el català.
- En cas de disposar de megafonia, es recomana que utilitzis primer el català en totes les informacions que donis.



## GUIA PER AL SECTOR DE LA RESTAURACIÓ

### C) MATERIAL PROMOCIONAL: Màrqueting, publicitat, fullets, llistes de preus,...

#### NORMATIVA

Sempre en català quan facis publicitat del teu establiment, ja sigui per correu electrònic, carta, mitjans de comunicació,...

Si convides a comprar els serveis del teu establiment (i sempre que n'aparegui el preu) ho has de fer en català (catàleg, fullet, llistat de preus...)

Si fas un anunci a la via pública revisa la normativa municipal, pot ser que estiguis obligat/ada a fer-lo en català.

Si ets un establiment públic o tens una concessió de la Generalitat de Catalunya o d'administració local, també ha d'estar en català la publicitat que facis.

#### RECOMANACIONS

- Fes servir el català per anunciar el teu establiment a la via pública fora de Catalunya (versió plurilingüe).
- Parla en català sobre el teu establiment als mitjans de comunicació si s'adrecen al públic de Catalunya (malgrat que la llengua del mitjà sigui una altra).
- Fes en català tota la documentació informativa i/o publicitària destinada a la persona consumidora final, encara que no hi hagi el preu.
- Facilita l'accés en català de les ofertes dels teus serveis a la clientela.



## GUIA PER AL SECTOR DE LA RESTAURACIÓ

### D) DOCUMENTS CONTRACTUALS I DE PAGAMENT

#### NORMATIVA

S'entenen per documents contractuals: factures a proveïdors, garanties, pressupostos, albarans, ..

Tots aquests documents han d'estar disponibles en català immediatament, si així ho demana la teva clientela.

**Normativa específica per a establiments d'allotjament turístic:** contractes, factures, documentació contractual en general, pressupostos, resguards de dipòsit o documents que hi facin referència han d'estar en català (*art. 15.3 i 32.3 de la Llei 1/1998 de política lingüística, art. 128-1.2 de la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya i art. 21 del Decret 159/2012 d'establiments d'allotjament turístic*).

#### RECOMANACIONS

- Fes servir el català en aquest tipus de documents i lliura'ls per defecte en aquesta llengua a la teva clientela, independentment de si ho demana o no.

### D) ETIQUETATGE I DOCUMENTS D'ÚS DE PRODUCTES I SERVEIS

#### NORMATIVA

En cas que siguis empresa que has d'etiquetar els teus productes (càterings,...), ves amb compte amb la normativa que obliga a fer servir el català en les dades obligatòries d'etiquetatge, instruccions i embalatge dels productes i serveis que es distribueixin a Catalunya.

#### RECOMANACIONS

- Fes servir el català en la resta d'informacions no obligatòries dels serveis que destines al territori de Catalunya.



## GUIA PER AL SECTOR DE LA RESTAURACIÓ

### D) WEBS I XARXES SOCIALS

#### NORMATIVA

Tota menció a la web del teu establiment referent a la compra, si mostra preus,... haurà d'estar en català i seguir els punts anteriors i normatives detallades.

#### RECOMANACIONS

- Web multilingüe, amb opció de la llengua catalana per defecte, especialment si ets un establiment (hotel, restaurant, càmpings,...) ubicat a Catalunya i que ven els seus serveis o productes a tot el territori.
- Web multilingüe amb continguts iguals en català que en la resta de llengües incloses.
- Utilitza un domini .cat, especialment en el cas d'allotjaments turístics, restaurants,... ubicats a Catalunya i que prioritàriament hi ofereixen els seus productes o serveis.
- Fes servir de manera equilibrada i equivalent català i castellà (i si cal l'anglès), i prioritza l'ús de la llengua catalana en el cas que siguis establiment ubicat a Catalunya i que hi ofereixis els teus serveis o productes prioritàriament.
- Respondre sempre en català si la teva clientela s'adreça a la teva empresa en aquesta llengua a través del web o les xarxes socials.
- Dona accés des del web a versions lingüístiques de documents digitalitzats (catàlegs, guies, instruccions,...), especialment en la versió en català en el cas que ofereixis serveis per a empreses de fora de Catalunya.

### D) PAISATGE I ENTORN LINGÜÍSTIC

#### NORMATIVA

No n'hi ha

#### RECOMANACIONS

- Garanteix el català a les màquines expenedores, canals de televisió, etiquetatge d'altres proveïdors, diaris, música ambiental,...



**MICROCAT**  
RESPONSABILITAT LINGÜÍSTICA  
EMPRESARIAL



**GUIA PER AL  
SECTOR DE SERVEIS**





## GUIA PER AL SECTOR DE SERVEIS

**CNAE GRUP N-82 Activitats administratives d'oficina i altres activitats auxiliars a les empreses**

**CNAE GRUP Activitats financeres i d'assegurances**

**CNAE GRUP M Activitats professionals, científiques i tècniques**

El sector serveis engloba diversos grups del CNAE i, per tant, una gran diversitat d'activitats relacionades amb la consultoria a les empreses jurídiques, de comptabilitat, de mediació, financeres i assegurances, i en general amb les tasques administratives d'oficina.

Des d'aquest ventall tan ampli, a continuació s'especifica la normativa d'obligat compliment per a aquest sector i les recomanacions per poder ser una empresa lingüísticament responsable.

Cal recalcar que, atesa aquesta diversitat d'empreses que el sector agrupa, es pot donar el cas de normativa específica per a alguna d'elles, com ara les entitats bancàries i empreses asseguradores. Informa-te'n pels canals oficials, per la informació d'interès del final d'aquesta guia, o assessorat amb entitats expertes en el tema.



## A) ATENCIÓ A LA CLIENTELA

### NORMATIVA

Sempre en català si és la llengua de la teva clientela, ja sigui oral o escrita, presencial o telefònica, o en format electrònic.

**Normativa específica per a les entitats bancàries o empreses asseguradores:** estan obligades a facilitar el contracte de la pòlissa en català si la persona consumidora així ho vol (*art.15.3 de la Llei 1/1998 de política lingüística i art. 128-1.2 de la Llei del Codi de consum de Catalunya*).

**Normativa específica per a empreses d'assegurances:** la informació adreçada a la clientela ha de ser en la llengua oficial que aquesta esculli o, si escau, en la que acordin les parts (*art. 43 de la Llei estatal 26/2006 de mediació d'assegurances i reassegurances i art. 128-1.2 de la Llei del Codi de consum de Catalunya*).

### RECOMANACIONS

- Atenció a la teva clientela inicialment sempre en català, sense pressuposar que no l'entén.
- Que tot el personal de la teva empresa entengui i parli el català per poder atendre la teva clientela en aquesta llengua.
- Respondre sempre en català a la clientela que s'adreça per escrit a la teva empresa. En el cas de trameses escrites no personalitzades, fes servir el català inicialment.
- Si ets una empresa que fas trameses escrites per a tot l'Estat espanyol, garanteix la presència del català com a llengua oficial.



## **B) RELACIONS INTERNES I EXTERNES - COMUNICACIONS, MEGAFONIA I RETOLACIÓ**

### **NORMATIVA**

Els rètols fixos d'entrada, sortida, indicacions al personal intern o extern a l'empresa, o cartells de caràcter fix com horaris, activitats previstes, llistat de preus dels serveis,... han de ser en català.

L'obligatorietat no afecta el nom de la teva empresa, ja que és una marca, però sí les indicacions d'activitats complementàries que l'acompanyen i que no estiguin protegides per la legislació de propietat industrial.

En cas de disposar de megafonia, si la teva empresa ofereix serveis públics has de fer servir com a mínim el català.

### **RECOMANACIONS**

- Fes servir el català en tota la retolació (fixa, variable, estacional, o fins i tot en els avisos puntuals o plafons lluminosos d'anuncis i informació de la teva empresa).
- En cas de fer servir retolació bilingüe o plurilingüe, situa en primer lloc el català.
- En cas de disposar de megafonia, es recomana que utilitzis en primer lloc el català en totes les informacions que donis.



**C) MATERIAL PROMOCIONAL:  
Màrqueting, publicitat, fullets, llistes de preus,...**

**NORMATIVA**

Sempre en català quan facis publicitat de la teva empresa, ja sigui per correu electrònic, carta, mitjans de comunicació,...

Si convides a comprar els serveis de la teva empresa (i sempre que n'aparegui el preu) ho has de fer en català (catàleg, fullet, llistat de preus...).

Si fas un anunci a la via pública revisa la normativa municipal, pot ser que estiguis obligat a fer-lo en català.

Si ets una empresa o consultoria pública o tens una concessió de la Generalitat de Catalunya o d'administració local, també ha d'estar en català la publicitat que facis.

**RECOMANACIONS**

- Fes servir el català per anunciar la teva empresa a la via pública fora de Catalunya (versió plurilingüe).
- Parla en català sobre la teva empresa o consultoria als mitjans de comunicació si t'adresses al públic de Catalunya (malgrat que la llengua del mitjà sigui una altra).
- Fes en català tota la documentació informativa i/o publicitària destinada a la persona consumidora final, encara que no hi hagi el preu.
- Facilita l'accés en català de les ofertes dels teus serveis a la clientela.



## D) DOCUMENTS CONTRACTUALS I DE PAGAMENT

### NORMATIVA

S'entenen per documents contractuals: contractes d'adhesió, contractes amb clàusules tipus o amb condicions generals, factures a proveïdors, garanties, pressupostos,...

Tots aquests documents contractuals han d'estar disponibles en català immediatament, si així ho demana la clientela.

**Normativa específica per a entitats bancàries i empreses asseguradores:** els documents privats civils i mercantils s'han de fer en la llengua que esculli la clientela, o en la que acordin les parts, i han d'estar a disposició immediata d'aquesta en exemplars separats en català i castellà (art. 15.3 de la Llei de política lingüística i art. 128-1.2 de la Llei del Codi de consum de Catalunya).

**Normativa específica per al sector financer i assegurador:** tenir disponible en català contractes de préstec i crèdit, els de rènting i lísing, els dipòsits i els contractes d'assegurances, incloses les assegurances mèdiques.

Els xecs, pagarés, talonaris i la resta de documentació oferts per **entitats financeres** a les persones consumidores han d'estar redactats en català (art. 15.5 de la Llei de política lingüística i art. 128-1.2 de la Llei del Codi de consum de Catalunya).

### RECOMANACIONS

- Fes servir el català en aquest tipus de documents i lliura'ls per defecte en aquesta llengua a la teva clientela, independentment de si ho demana o no.



## **E) ETIQUETATGE I DOCUMENTS D'ÚS DE PRODUCTES I SERVEIS**

### **NORMATIVA**

En cas que siguis una empresa que has d'etiquetar, ves amb compte amb la normativa que obliga a fer servir el català en les dades obligatòries d'etiquetatge, instruccions i embalatge dels productes i serveis que es distribueixin a Catalunya.

### **RECOMANACIONS**

- Fes servir el català en la resta d'informacions no obligatòries dels teus serveis destinats al territori de Catalunya.

## **F) WEBS I XARXES SOCIALS**

### **NORMATIVA**

Tota menció a la web de la teva empresa referent a la compra de serveis, si mostra preus,... haurà d'estar en català i seguir els anteriors punts i normatives detallades.

### **RECOMANACIONS**

- Web multilingüe, amb opció de la llengua catalana per defecte, especialment si ets empresa o consultoria ubicada a Catalunya i que ven els seus serveis a tot el territori.
- Web multilingüe amb continguts iguals en català que en la resta de llengües incloses.
- Utilitza un domini .cat, especialment si ets empresa o consultoria ubicada a Catalunya i que hi ofereix els seus serveis prioritàriament.
- Fes servir de manera equilibrada i equivalent català i castellà (i si cal l'anglès), i prioritza l'ús de la llengua catalana en el cas que siguis empresa o consultoria ubicada a Catalunya i que prioritàriament hi ofereixi els seus serveis.
- Respon sempre en català si la clientela s'adreça en aquesta llengua a través del web o les xarxes socials.
- Dona accés des del web a versions lingüístiques de documents digitalitzats (catàlegs, manuals d'ús, instruccions,...), especialment la versió en català en el cas de serveis per a empreses de fora de Catalunya.



## G) PAISATGE I ENTORN LINGÜÍSTIC

### **NORMATIVA**

No n'hi ha

### **RECOMANACIONS**

- Garanteix el català a les sales de reunió o d'espera (revistes, diaris, música ambiental, màquines expenedores, canals de televisió, programari dels ordinadors per facilitar tiquets,...).



**MICROCAT**  
RESPONSABILITAT LINGÜÍSTICA  
EMPRESARIAL



**GUIA PER  
AL SECTOR  
INDUSTRIAL**





## GUIA PER AL SECTOR INDUSTRIAL

### **CNAE GRUP C – Indústria manufacturera:**

Indústria de l'alimentació, Fabricació de begudes, Indústria del tabac, Indústria tèxtil, Confecció de peces de vestir, Indústria del cuir i del calçat, Indústria de la fusta i del suro, Indústria del paper, arts gràfiques i reproducció de suports enregistrats, Coqueries i refinació del petroli, Indústries químiques, Fabricació de productes farmacèutics, Fabricació de productes de cautxú i matèries plàstiques, Fabricació d'altres productes minerals no metàl·lics, Metal·lúrgia, Fabricació de productes metàl·lics, Fabricació de productes informàtics, electrònics i òptics, Fabricació de material i equip elèctric, Fabricació de maquinària i equip ncaa, Fabricació de vehicles de motor, remolc i semiremolcs, Fabricació d'altre material de transport, Fabricació de mobles, Altres indústries manufactureres, Reparació i instal·lació de maquinària i equip.

A continuació s'especifica la normativa d'obligat compliment per a aquest sector i les recomanacions per poder ser empresa lingüísticament responsable i anar més enllà de la llei.

Abans, convé recalcar que el sector agrupa diversitat d'empreses, i es pot donar el cas de **normativa específica** per a alguna d'elles relacionada amb la fabricació i/o instal·lacions elèctriques, de seguretat, de manteniment,... Informa-te'n pels canals oficials, amb la informació d'interès del final d'aquesta guia, o assessora't amb entitats expertes en el tema.



## **A) ATENCIÓ A LA CLIENTELA**

### **NORMATIVA**

Latenció a la clientela, sigui presencial, telefònica, escrita (en format carta o en format electrònic) ha de ser en català si aquesta és la llengua que tria el client o clienta.

### **RECOMANACIONS**

- Atenció inicial a la teva clientela sempre en català, sense pressuposar que no l'entén.
- Que tot el personal de la teva empresa entengui i parli el català.
- Garanteix la presència del català com a llengua oficial (igual que la resta) en les trameses escrites a l'Estat espanyol.



## **B) RELACIONS INTERNES I EXTERNES - COMUNICACIONS, MEGAFONIA I RETOLACIÓ**

### **NORMATIVA**

La relació de la teva empresa amb les persones treballadores i amb altres empreses, ja sigui de forma oral o escrita, com ara rètols fixos (entrada, sortida, indicacions), cartells de caràcter fix (activitats, llistat de preus i de serveis, horaris) han de ser en català.

L'obligatorietat no afecta el nom de la teva empresa ja que és una marca, però sí les indicacions d'activitats complementàries que l'acompanyen i que no estiguin protegides per la legislació de propietat industrial.

En cas de disposar de megafonia, si ets una empresa o consultoria que ofereixes serveis públics has de fer servir com a mínim el català.

### **RECOMANACIONS**

- Fes servir el català en tota la retolació (fixa, variable, estacional, o fins i tot en els avisos puntuals o plafons lluminosos d'anuncis i informació).
- En cas que facis servir retolació bilingüe o plurilingüe, situa en primer lloc el català.
- En cas de disposar de megafonia, es recomana utilitzar primer el català en totes les informacions que donis.



**C) MATERIAL PROMOCIONAL:  
MÀRQUETING, PUBLICITAT, FULLETS, LLISTES DE PREUS, ETC.**

**NORMATIVA**

Si la teva empresa es publicita per correu a la clientela, cartes, mitjans de comunicació, informació a la via pública, etc., sempre en català.

Sempre en català si es tracta d'una invitació a comprar (i sempre que aparegui el preu del servei): catàlegs, fullets, llistat de preus, etc.

Sempre en català si és un anunci a la via pública i si així ho preveu la normativa municipal.

Tota la publicitat en català si la teva empresa és pública o té una concessió de la Generalitat de Catalunya o d'una administració local.

**RECOMANACIONS**

- Anuncia el producte sempre en català si estàs a Catalunya i fes una versió plurilingüe per a la resta de l'Estat espanyol (fullets, catàlegs,...).
- Fes servir el català als mitjans de comunicació si t'adrees al públic de Catalunya (malgrat que la llengua del mitjà sigui una altra).
- En català tota la documentació informativa i/o publicitària destinada a la persona consumidora final, encara que no hi hagi el preu.
- Facilita l'accés en català de les ofertes dels serveis o productes de la teva empresa a la clientela.



## GUIA PER AL SECTOR INDUSTRIAL

### D) DOCUMENTS CONTRACTUALS I DE PAGAMENT

#### NORMATIVA

S'entenen per documents contractuals: factures, garanties, contractes d'adhesió, presupostos, albarans, resguards de dipòsit o documents de referència d'intercanvi amb proveïdors i clientela.

Tots aquests documents contractuals han d'estar disponibles en català, si així ho demana la clientela.

#### RECOMANACIONS

- Fes servir el català en aquest tipus de documents i lliura'ls per defecte en aquesta llengua a la teva clientela, independentment de si ho demana o no.

### E) ETIQUETATGE I DOCUMENTS D'ÚS DE PRODUCTES I SERVEIS

#### NORMATIVA

Fes servir el català en les dades obligatòries d'etiquetatge, instruccions i embalatge dels teus productes i serveis que distribueixis a Catalunya.

Totes les dades (obligatòries o no) de l'etiquetatge, instruccions i embalatges dels teus productes catalans artesanals amb denominació d'origen o amb segell de qualitat que distribueixis a Catalunya han d'estar com a mínim en català.

#### RECOMANACIONS

- Fes servir el català en la resta d'informacions no obligatòries dels teus productes i serveis destinats al territori de Catalunya.
- Si aquests productes també es distribuïssin a la resta de l'Estat espanyol, pots separar estocs per a l'etiquetatge en català o en castellà segons la destinació o fer un etiquetatge multilingüe (sense oblidar que les dades base han d'estar obligatòriament en català).



## **F) WEBS I XARXES SOCIALS**

### **NORMATIVA**

Tota menció a la web referent a la compra, si mostra preus,... haurà d'estar en català i seguir els anteriors punts i normatives detallades.

### **RECOMANACIONS**

- Web multilingüe, amb opció de la llengua catalana per defecte, especialment si estàs ubicat/ada a Catalunya o vens serveis catalans.
- Web multilingüe amb continguts iguals en català que en la resta de llengües incloses.

## F. INFORMACIÓ I WEBS D'INTERÈS

S'ha de continuar sumant en pro del foment de la llengua catalana més enllà de l'obligació de la normativa lingüística i apostar per uns valors i una cultura empresarial compromesa amb l'entorn i la seva sostenibilitat. Encara hi ha moltes empreses que desconeixen la llei relacionada amb l'ús del català.

Les empreses han de ser proactives i integrar-se lingüísticament al territori on s'ubiquen, responsabilitzant-se del valor que aporten al teixit empresarial. Fer ús del català de manera conscient com a llengua pròpia del país, i també de les altres llengües com a eina de comunicació, és posicionar-se com a pime respecte a l'entorn i a la societat amb un valor afegit de prestigi, qualitat i servei (ODS 8, 11 i 17).

Aquesta guia és un recurs més de suport per aconseguir-ho.

Però si encara vols aprofundir més en el tema, a continuació et facilitem una sèrie d'enllaços i webs.

### CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

- Informació per a empreses i comerços:  
<https://cpnl.cat/empresa>
- Informació normativa empreses:  
<https://www.cpnl.cat/serveis/empreses/assessorament-normativa/>
- Voluntariat per la llengua:  
<https://www.cpnl.cat/voluntariat-per-la-llengua/>
- Catàleg de serveis a empreses:  
<https://www.cpnl.cat/serveis/empreses/index/>

### AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM

- Drets lingüístics de les persones consumidores:  
<https://consum.gencat.cat/ca/el-consum/durant-la-compra/drets-linguistics-/>

### GENCAT – LLENGUA CATALANA

- FAQs més freqüents en l'àmbit socioeconòmic:  
[https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/legislacio\\_i\\_drets\\_linguistics/Preguntes-mes-frequeents/ambit-socioeconomic/](https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/legislacio_i_drets_linguistics/Preguntes-mes-frequeents/ambit-socioeconomic/)
- Normativa legal sobre llengua a Catalunya per a empreses  
[https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/legislacio\\_i\\_drets\\_linguistics/recull\\_de\\_normativa\\_legal\\_sobre\\_la\\_llengua\\_a\\_catalunya/empreses/](https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/legislacio_i_drets_linguistics/recull_de_normativa_legal_sobre_la_llengua_a_catalunya/empreses/)



- Normativa legal sobre etiquetatge en català a Catalunya  
[https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/legislacio\\_i\\_drets\\_linguistics/recull\\_de\\_normativa\\_legal\\_sobre\\_la\\_llengua\\_a\\_catalunya/etiquetatge/](https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/legislacio_i_drets_linguistics/recull_de_normativa_legal_sobre_la_llengua_a_catalunya/etiquetatge/)
- Normativa legal sobre llengua a Catalunya pel que fa a escriptures públiques  
[https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/legislacio\\_i\\_drets\\_linguistics/recull\\_de\\_normativa\\_legal\\_sobre\\_la\\_llengua\\_a\\_catalunya/escriptures\\_publicues/](https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/legislacio_i_drets_linguistics/recull_de_normativa_legal_sobre_la_llengua_a_catalunya/escriptures_publicues/)

### I SI VOLS SABER-NE MÉS, TRUCA'NS:

FUNDACIÓ PIMEC  
Tel. 93 4964500

secretaria@fundaciopimec.org  
<https://www.pimec.org/es/fundacio-pimec/que-hacemos/empresa-compromiso-comunitario-con-agenda-2030-ods>





Aquesta guia és una acció destinada a promoure l'ús de la llengua catalana a Catalunya en l'àmbit laboral i empresarial, promoguda per la Fundació PIMEC i amb el suport del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya (2022)



Generalitat de Catalunya  
Departament  
de Cultura

