

=====  
Ref. queixa núm. 060289  
=====

Assumpte: actitud negativa envers els valencianoparlants.

Sr. director,

S'ha rebut en esta institució un escrit firmat pel Sr. (...), de Sueca, que va quedar registrat amb el número indicat més amunt.

Substancialment manifestava que el dia 17 d'abril de 2005 va acudir a escoltar un concert al Palau de la Música de València, entitat de caràcter públic i dependent de l'Ajuntament de València.

Que, abans de començar el concert, va anar a la cafeteria de l'esmentat Palau de la Música (concessió administrativa de l'Ajuntament de València), a prendre un refresc. Allí va anar un cambrer a servir-lo i li demanà què volia (en llengua castellana). Que va demanar una aigua amb gas i es va dirigir al cambrer en valencià. Quan tornà, li va servir una aigua sense gas. Educadament li va dir en valencià que volia aigua amb gas. Que el cambrer, amb un to totalment despectiu i amb molt mala educació, li va dir “que parlara en castellà, que no l'entenia, i és negà a servir-me si no li ho deia en espanyol”. Que va sol·licitar la presència del seu encarregat o que li donara el llibre de reclamacions. La contestació del cambrer va ser expulsar-lo del local. Que, davant l'actuació de l'esmentat senyor, va decidir anar-se'n sense haver consumit el refresc.

Que, dies després, va presentar una reclamació davant el Servei Territorial de Consum de la Generalitat Valenciana, de la qual sols té notícies que n'han “acusat recepció” i que la seua referència és CORECL/2005/3130/46. S'acompanya còpia de la susdita reclamació.

Que considerava que s'havia produït contra ell una greu vulneració d'un dret reconegut en la nostra norma autonòmica fonamental com és l'Estatut d'autonomia, concretament en l'article 7.3, així com a la Llei d'ús i ensenyament del valencià, en concret l'article 16. Que és per això que demanava que es prengueren les mesures necessàries per sancionar de forma pertinent tant el cambrer que l'havia vexat en el seu dret a parlar la seua llengua, com l'empresa que, amb la seua actitud, tolera actuacions com la

denunciada, que vulnera palmàriament les més elementals normes de respecte i civisme davant l'ús de la nostra llengua.

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en els articles 12 i 17 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, va ser admesa, i en vam donar trasllat, de conformitat amb el que determina l'article 18.1 de la citada llei, al Servei Territorial de Consum de la Conselleria de Empresa, Universitat i Ciència a fi de contrastar les al·legacions formulades per la persona interessada i de demanar informació suficient sobre la realitat d'estos fets i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit.

En relació amb això, el Servei Territorial de Consum de la Conselleria de Empresa, Universitat i Ciència va comunicar el que seguix:

“És competència d'este Servei Territorial la recepció, l'estudi i la tramitació de les reclamacions i denúncies presentades pels ciutadans, consumidors i usuaris, com també la realització d'inspeccions mediadores per a solucionar les reclamacions. Així, l'article 31 de la Llei 2/1987, de 9 d'abril, de l'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana estableix el següent:

«La Generalitat i, en particular, la Conselleria de Sanitat i Consum hauran de fomentar, a través de diverses iniciatives, la solució amistosa d'aquells conflictes i reclamacions que afecten els consumidors i usuaris, sempre que no es tracte de supòsits en què concórrega intoxicació, lesió o mort, ni hi haja indicis racionals de delictes.

Dins d'estes iniciatives, es tractarà de propiciar en tot moment una ràpida i equitativa satisfacció de les controvèrsies i reclamacions plantejades, mitjançant l'ofertament de l'actuació mediatra per part dels òrgans i serveis previstos en esta llei, com també acudint a fórmules d'arbitratge, quan les parts implicades així ho accepten mitjançant el corresponent compromís, formalitzat d'acord amb la legalitat vigent.

El que hi ha previst en este article s'entendrà sense perjudici de les accions legals i competències que, en tots els casos, pertanyen a l'àmbit dels òrgans judicials...»

Hem d'entendre per reclamació l'exposició d'un fet concret per part d'un consumidor o usuari, a partir del qual se sent perjudicat en els seus drets com a tal i se sent desprotegit davant el causant de la situació produïda, amb pretensió expressa que se li repare o se li restituisca el dret, o de ser indemnitzat econòmicament per les deficiències suportades.

Perquè es puga tramitar una reclamació és imprescindible que haja existit una relació de consum entre el reclamant i el reclamat. Així, de l'art. 3.1 de la citada Llei 2/1987 es desprén que es tractarà d'una relació de consum quan, a través d'esta, tinga lloc l'adquisició, la utilització o el gaudi de béns mobles o immobles, productes, serveis, activitats o funcions, qualsevol que en siga la naturalesa, pública o privada, individual o col·lectiva de qui els produïxen, els faciliten o els expedixen.

En el cas que ens ocupa, el Sr. (...) no interposa una reclamació pròpiament dita, sinó una queixa amb relació a l'actitud mostrada per un cambrer del Palau de la Música i sense pretensió concreta. En estos casos, el Servei Territorial de Consum, si no aprecia una infracció administrativa en matèria de consum, assabenta l'empresa corresponent de la queixa del Sr. (...) a l'efecte d'adoptar les mesures correctores que considere oportunes. Si, per contra, s'hi haguera observat una infracció administrativa en matèria de consum, hauria donat trasllat de la queixa esmentada (que ara és denúncia) al departament de sancions per a incoar el corresponent expedient sancionador (s'adjunta fotocòpia de l'expedient en qüestió).

Per tot el que hem exposat, este Servei Territorial ha actuat de conformitat amb les disposicions legals aplicables al cas.”

La comunicació rebuda de l'Ajuntament de València, al qual també ens vam dirigir per demanar informació, donava compte del que seguidament transcrivim, el dictamen emés per l'organisme autònom Palau de la Música i Congressos de València: “que, en data 5

de setembre del 2006, es va requerir l'empresa BARRARNAL S.A., com a adjudicatària del contracte dels serveis de bar-cafeteria de l'OAM Palau de la Música, Congressos i Orquestra de València, perquè emetera un informe sobre la veracitat de les al·legacions efectuades per l'interessat, informe que ha sigut remès a la Subdirecció de Gestió en data 18 de setembre del 2006, i el contingut literal del qual és el següent:

«El dia 17 d'abril del 2006, durant un concert oferit al Palau de la Música de València, la Sra. (...) (sic) (...) es va acostar a la nostra cafeteria i va demanar una consumició, el cambrer que la (sic) va atendre és d'origen canari, per la qual cosa no va entendre la demanda d'esta senyora (sic) i li va dir amb amabilitat que per favor li parlara en castellà per no entendre la nostra llengua.

En cap moment la va atendre amb to grosser i per descomptat ningú li va dir que abandonara el recinte. Que com a contractista d'un organisme autònom municipal, esta entitat vetlarà pel compliment de qualsevol normativa en vigor i en especial per la que regula l'ús de la llengua valenciana.»

L'interessat, a qui vam donar trasllat de les comunicacions rebudes amb l'objecte que formulara les al·legacions que considerara convenients, va ratificar íntegrament el seu escrit inicial de queixa en el sentit següent:

«PRIMERA.- En primer lloc vull aclarir que el qui subscriu és un "senyor", gènere masculí, no una "senyora", gènere femení, com reiteradament manifesta la persona que ha formulat l'escrit de "disculpa". Tampoc els fets no es van produir l'any 2006, sinó el 2005, concretament el 17 d'abril. Amb tot això es palesa la falta de veracitat del contingut de l'escrit aportat.

SEGONA.- El compareixent dubta molt que la persona que el va atendre no l'entenguera: li va demanar una "aigua amb gas" i, li'n va dur una "sense". Li va repetir que en volia una "amb gas" (de 2 possibilitats, només en quedava una: era impossible no entendre-ho) i és quan li va exigir que parlara en castellà i es va negar a servir-li res si no ho feia, com de fet no el va servir. Quan el compareixent li va dir que, si no li duïa l'aigua, volia el llibre de reclamacions. En aquell moment el cambrer no va fer cap demostració de no entendre'l i simplement li va respondre: "Arreando", expressió que només es pot entendre en el sentit d'invitar-lo a abandonar el local.

Si realment fóra cert allò que indica l'empresa denunciada, aquesta part no hauria formulat les actuacions que ha formulat. Però la realitat, per desgracia, va ser molt diferent. Entenc que l'empresa Barrarnal s.a. amb el seu escrit només ha negat els fets d'una manera simple, sense ni tan sols comprovar el contingut de la notícia ni reprendre la conducta del seu empleat.

Li recorde, a la persona que ha emés l'escrit, que ÉS OBLIGACIÓ d'un contractista d'un organisme autònom municipal vetlar pel compliment de qualsevol normativa en vigor i, per tant, és obligació de la susdita empresa comprovar de manera fefaent si efectivament s'ha produït la infracció denunciada i, consegüentment, actuar en el sentit de sancionar aquells dels seus treballadors que incompleixen la llei, prenent les mesures necessàries perquè aquestes actuacions no es repetisquen.»

Així mateix, demanava la pràctica de prova testifical per a proveir millor.

A la vista d'estos antecedents, li demane que considere els arguments que seguidament li expose i que són els fonaments de la resolució amb què concloem l'expedient que ens ocupa:

- I. L'art. 3 de la Constitució espanyola assenyala el castellà com a llengua oficial de l'Estat i el deure de tots els espanyols de conèixer-la i el dret d'usar-la, i indica que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts.

Este article també declara que la riquesa de les distintes modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que serà objecte d'especial respecte i protecció.

- II. L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'art. 7, dins el títol I, estableix el que següeix:
1. Els dos idiomes oficials de la Comunitat autònoma són el valencià i el castellà. Tothom té dret a conèixer-los i usar-los.
  2. La Generalitat Valenciana garantirà l'ús normal i oficial de les dues llengües i adoptarà les mesures necessàries per assegurar-ne el coneixement.
  3. Ningú podrà ser discriminat per raó de la seua llengua.
  4. S'atorgarà especial protecció i respecte a la recuperació del valencià.
  5. La Llei estableix els criteris d'aplicació de la llengua en l'administració i en l'ensenyament.
  6. Mitjançant una llei es delimitaran els territoris en què predomine l'ús d'una llengua o de l'altra, com també els que puguen exceptuar-se de l'ensenyament i l'ús de la llengua pròpia de la Comunitat.

- III. Tot desplegant les previsions estatutàries, la Llei de la Generalitat Valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dedica el primer capítol del seu títol primer a l'ús oficial del valencià en l'administració pública. L'art. 2n d'esta Llei assenyala que el valencià és la llengua pròpia de la Comunitat Valenciana, i que tots els ciutadans tenen dret a conèixer-lo i usar-lo, tant oralment i per escrit, en les relacions privades i en les instàncies públiques. L'art. 3r estableix, a més a més, que no pot derivar-se en valencià qualsevol forma de discriminació o exigència de traducció. L'art. 10 reitera que en territori de la Comunitat Valenciana tots els ciutadans tenen dret a dirigir-se i relacionar-se amb la Generalitat, els ens locals i la resta de caràcter públic en valencià. Finalment, l'art. 16 estableix que les empreses de caràcter públic, com també els serveis públics dependents directament de l'administració han de garantir que els seus treballadors que tinguen relació directa amb el públic tinguen el coneixement suficient de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat.

En l'àmbit de la legislació bàsica estatal, l'art. 35. d de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, declara que els ciutadans, en les seues relacions amb les administracions públiques, tenen dret a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma, d'acord amb el que preveu esta llei i la resta de l'ordenament jurídic.

De tot el que hem dit es poden extraure les conclusions següents:

- 1a. És inqüestionable, i així ho reconeix la mateixa administració afectada, el dret que assistia al promotor de la queixa d'expressar-se en valencià i de ser atesa, sense que es produïra cap forma de discriminació per utilitzar eixa llengua ni cap exigència de traducció.
- 2a. De la investigació realitzada es dedueix que este dret no va ser respectat per part del personal que es trobava de servei al públic en el moment en què van ocórrer els fets objecte d'esta queixa.

De conformitat amb el que hem dit més amunt, dirigim a l'Ajuntament de València, i a l'OAM Palau de la Música i Congressos de València esta resolució amb els pronunciaments següents:

- 1r. Recordatori de deures legals. Es recorda l'obligació de garantir que, en els serveis públics directament dependents de l'administració, les persones que hi treballen i que tenen una relació directa amb el públic tinguen el suficient coneixement de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tinguen encomanat, de manera que no es produïska cap discriminació o exigència de traducció.
- 2n. Recomanació perquè s'adopten les mesures necessàries, en l'àmbit de les competències, o s'insti l'òrgan competent perquè, en tot cas, es garantisca el dret dels ciutadans a expressar-se en valencià en les seues relacions on es van produir els fets objecte de la queixa, en els termes de l'anterior recordatori de deures legals.

De conformitat amb el que preveu l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, li agrairem que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta la recomanació que li fem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-la.

Perquè en prenga coneixement, li faig saber, així mateix, que a partir del mes següent a la data en què s'ha dictat esta resolució, la inserirem en la pàgina web de la institució.

Agraïm la seua col·laboració i la remissió del que li hem sol·licitat.

Atentament,

Emilia Caballero Álvarez  
Síndica de Greuges e.f. de la Comunitat Valenciana