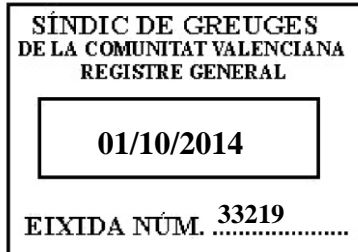




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i
Ocupació
Hble. Sr. Conseller
C/ Castán Tobeñas,77. Ciudad Administrativa 9 de
Octubre Torre 2
VALENCIA - 46018 (València)

=====
Ref. queixa núm. 1407810
=====

Assumpte: exclusió del valencià.

Hble. Sr.,

Vam rebre en esta institució un escrit de queixa signat pel Sr. (...), que va ser registrat amb el número indicat més amunt.

Substancialment exposava els fets i les consideracions següents:

- Que el 16 de gener de 2014 va posar un full de reclamació en valencià en Leroy Merlin d'Aldaia, i va dirigir una còpia a través de l'Ajuntament (finestreta única) a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, perquè era la competent en consum.
- Que el 13 de març va rebre un escrit número de referència CORECL/2014/502/46, en castellà, en què l'informaven que Leroy Merlin no s'avenia a un acord amistós i que no sabien si se sotmetria a la Junta Arbitral de Consum.
- Que, no sols està en desacord amb les gestions realitzades per la Conselleria, ja que les considera inoperants, sinó també amb el fet que les comunicacions que li va dirigir la Conselleria estaven exclusivament redactades en castellà a pesar que el seu full de reclamació estava en valencià, i que fins i tot "van traduir el meu nom legal, Vicent, també al castellà".

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 li'n

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 01/10/2014	Pàgina: 1
C/ Pasqual Blasco, 1 03001 - ALACANT. Tel. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax: 965 93 75 54 http://www.elsindic.com/		

donarem trasllat de conformitat amb el que determina l'article 18.1 de la llei esmentada, a fi de contrastar les al·legacions formulades per la persona interessada, i per demanar que ens remetera informació suficient sobre la realitat d'aquelles i de la resta de circumstàncies concurrents en este supòsit.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, Servei Territorial de Comerç i Consum de València, donava compte del següent:

“En data 21 de gener del 2014, es rep en el Servei Territorial de Comerç i Consum de València, presentada en l'Ajuntament de Picanya, una reclamació de data 23 de desembre del 2012, del Sr. (...), contra l'empresa Leroy Merlín Aldaia.

La reclamació ve redactada en valencià i les dades personals que figuren del reclamant són les següents: (...).

Respecte del fons de la reclamació, el Sr. (...) al·lega la incompatibilitat del termòstat d'un combinat de dutxa, comprat el 23 d'abril del 2012, amb la seua caldera de gas, i que en la botiga no se li va informar sobre el manteniment del producte, sent la seua pretensió canviar les aixetes per un sistema no termostàtic i la devolució de l'import de diferència.

Consta en la reclamació que l'empresa li advertix que no s'ha realitzat el manteniment que indiquen les instruccions, però oferix al client la substitució de l'aixeta per una altra nova i no accepta.

L'esmentada reclamació va ser tramitada pels Serveis Territorials de Comerç i Consum de València, per mitjà d'expedient CORECL/2014/502/46, obert el 24 de gener del 2014.

Analitzada la reclamació, s'inicia l'actuació mediatadora en matèria de consum que correspon a este departament, en virtut de l'article 78 de la Llei 1/2011, de 22 de març, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana.

El 7 d'abril del 2014 la mercantil Leroy Merlín contesta a la mediació, remetent als Serveis Territorials de Comerç i Consum de València còpia de la contestació enviada al Sr. (...), així com còpia de les instruccions d'ús i manteniment de l'article comprat, que s'inclou en el blíster del producte en el moment de la compra.

En la contestació, la mercantil reitera que el cap de botiga va intentar donar-li una solució favorable al Sr. (...), el mateix dia 23 de desembre del 2013, data de la reclamació, per mitjà de la substitució de l'aixeta per una altra nova, una solució que la mercantil manté i segueix oferint-li al Sr. Tamarit, en data 7 d'abril del 2014, ja que la causa del deteriorament es per la falta de manteniment.

De l'escrit s'inferix que l'empresa no accepta la pretensió del reclamant de substituir les aixetes per un sistema distint i tampoc la devolució de la hipotètica diferència del preu d'ambdós productes.

Davant de la contestació de Leroy Merlín, i vist que per part de la mercantil es complix la regulació de garanties, vist el termini transcorregut entre la data de compra i la de reclamació a efectes de devolució del producte, que el producte incorpora instruccions d'ús, i correspon al Sr. Tamarit decidir si accepta la solució oferida per l'establiment, en conseqüència el 8 d'abril del 2014 se li comunica al Sr. (...) que no és possible continuar les actuacions de mediació previstes en l'article 78 de la Llei 1/2011, de 22 de març, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, ja que

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 01/10/2014	Pàgina: 2

Leroy Merlin, en el termini concedit per a això, tampoc ha manifestat l'acceptació de sotmetre la reclamació davant de la Junta Arbitral de Consum, per la qual cosa se li informa que podrà exercir les accions legals que considere oportunes en via judicial.

En relació amb la queixa 1407810 presentada davant del Síndic de Greuges, el Sr. Tamarit es queixa de l'idioma en què s'ha tramitat la reclamació, inclosa la castellanització del seu nom, i del resultat de les gestions realitzades.

Respecte de la primera qüestió, és evident que el Sr. (...) va tramitar la reclamació en valencià i l'Administració hauria d'haver continuat el procediment en el mateix idioma.

Després d'haver comprovat la traçabilitat de la reclamació només es pot arribar a la conclusió que la tramitació es va realitzar en castellà a causa d'un error humà, perquè excepte el moment de captura de dades, on efectivament el nom es va gravar com Vicente en compte de Vicent, la resta del procediment està dissenyat amb models normalitzats en castellà i valencià, els quals capturen, al seu torn, les dades originals del reclamant i reclamat de la introducció inicial de les dades que figuren en el full de reclamacions.

A partir de tal error, tant les comunicacions amb el reclamant com amb el reclamat es realitzen en castellà incrementant l'error en cada fase procedimental, per la qual cosa es reconeix tal error i manifestem les nostres disculpes al Sr. (...) per les molèsties que li haja pogut originar esta circumstància.

Respecte de la segona qüestió, les administracions públiques tenen atribuïdes, en matèria de protecció dels drets consumidors, única i exclusivament les competències que la normativa en matèria de consumidors els atorga, sense poder interferir en competències atribuïdes als òrgans jurisdiccionals, ni exercir accions de caràcter personal que només corresponen als seus titulars.

Les competències de mediació i arbitratge en matèria de consum són instruments voluntaris de les parts afectades, i constitueixen mecanismes eficaços però no substituïxen els òrgans jurisdiccionals. En este sentit, la percepció que el Sr. (...) puga tindre de les competències d'este servici territorial són diferents de les que realment atribuïx la legislació aprovada en matèria de protecció dels consumidors i usuaris per les Corts, per la qual cosa les expectatives a què s'aferra no poden desvirtuar el fet que una vegada esgotades les nostres competències en via administrativa, serà ell qui haurà de fer ús de les accions civils que li corresponguen davant de la jurisdicció ordinària, perquè nosaltres no podem substituir-lo davant d'estos òrgans.”

L'interessat, a qui donàrem trasllat de la comunicació rebuda, no va formular cap al·legació i per això resollem l'expedient amb les dades que hi consten, per la qual cosa li demanem que considere els arguments que seguidament li exposem i que constitueixen la resolució amb què concloem.

Com VE sap, la Generalitat Valenciana, tot complint el manament estatutari contingut en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, va promulgar la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, el preàmbul de la qual assenyala la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià.

Esta Llei va significar, d'una banda, el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat Valenciana, i, especialment, la recuperació del valencià, definit com “llengua històrica i pròpia del nostre

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 01/10/2014	Pàgina: 3

poble”; i, d’una altra banda, superar la relació de desigualtat existent entre ambdues llengües cooficials de la nostra Comunitat, el valencià i el castellà.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola, que reconeix com a llengua oficial d’una determinada comunitat autònoma, no solament l’idioma castellà sinó també el propi d’eixa comunitat autònoma, va modificar notablement l’ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l’Estat espanyol; és per això que les comunitats autònomes amb idioma cooficial propi han legislat en la matèria, mitjançant lleis denominades de normalització lingüística, a fi de fomentar l’ús de la llengua cooficial (especialment en aquells àmbits oficials: administració pública, educació, mitjans de comunicació, etc.) amb l’objectiu que esta assolisca quotes similars a aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial en tot el territori de l’Estat.

Esta necessitat de potenciar la presència lingüística del valencià en l’àmbit de la nostra Comunitat i, especialment, en la vida social i oficial dels valencians, determina que el Govern valencià es trobe autoritzat per a dissenyar polítiques directament encaminades a fomentar l’ús del valencià, per això la posada en pràctica d’estratègies normalitzadores, qualificables com el normal desenvolupament de les previsions contingudes en la Constitució espanyola, que considera la riquesa de les distintes modalitats lingüístiques d’Espanya un patrimoni cultural objecte d’especial respecte i protecció, i en l’Estatut d’autonomia i la Llei d’ús i ensenyament del valencià, per la qual cosa l’Administració pública valenciana està obligada a garantir la normalització lingüística.

En particular, este dret a la no-discriminació per motius lingüístics apareix expressament consagrat en el paràgraf tercer de l’article 6.4 del nostre Estatut d’autonomia (“ningú no podrà ser discriminat per raó de la seua llengua”).

Per la seua banda, i en l’àmbit de les relacions oficials, este principi general de no-discriminació es concreta en l’article 11 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d’ús i ensenyament del valencià, en el dret que assistix cada ciutadà a triar, en les actuacions iniciades a instància de part, la llengua en què volen que l’Administració els comuniquen aquells aspectes que els interessin, i en les actuacions iniciades d’ofici, en el dret a indicar la llengua en què volen que l’Administració es comuniquen amb ells, siga quina siga la llengua en la qual esta haguera estat iniciada. Amb tot això, a més a més, es reitera el mandat contingut, a escala estatal, en l’article 36 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sobre la llengua que cal emprar en la tramitació dels procediments administratius.

Partint d’estos fonaments legals, resulta evident el dret que assistix el promotor de la queixa a sol·licitar que les comunicacions practicades per l’administració siguen portades a terme en la llengua sol·licitada (en este cas, el valencià). Des d’este punt de vista, la realització de comunicacions exclusivament en castellà, portades a terme una vegada que l’administrat ha manifestat la seua voluntat que estes comunicacions es practicaren en valencià, constituïx una limitació del dret reconegut als ciutadans i, per tant, una extralimitació no justificada en el disseny de les polítiques de normalització.

En efecte, el disseny de polítiques de normalització lingüística, autoritzades i plenament legals d'acord amb la normativa vigent, atesa la necessitat existent de recuperar el patrimoni lingüístic dels valencians de la situació de desigualtat en la qual es troba immers davant el castellà, troba com a límit lògic els drets reconeguts constitucionalment, estatutàriament i legalment als ciutadans d'esta comunitat. En definitiva, la normalització lingüística no pot aconseguir-se ni s'ha de fer sobre la base de la infracció de les disposicions vigents.

Per tot això, l'Administració ha de trobar, a l'hora d'elaborar les necessàries polítiques de normalització lingüística, el punt de just equilibri entre les necessitats de fomentar i potenciar l'ús social i oficial del valencià, i retornar-lo a una situació d'igualtat amb el castellà, i els drets lingüístics reconeguts a tots els valencians, siga quina siga la seua realitat idiomàtica. Un punt d'equilibri que, la majoria de vegades, es trobarà en la remissió de documents bilingües, fins i tot amb preferència (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletra més gran o negreta) del valencià, amb la finalitat d'assolir els objectius de normalització.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt, i amb l'art. 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, SUGGERIM a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació que, en casos com el que ens ocupa, adopte totes les mesures que siguen necessàries per a garantir, en tot cas, el respecte dels drets lingüístics dels valencians, de conformitat amb la cooficialitat lingüística instaurada a la Comunitat Valenciana, de manera que ningú no pugua ser discriminat per raó de l'opció triada (valencià o castellà).

Així mateix, d'acord amb la normativa citada, li agraïm que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta el suggeriment que fem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-lo.

En transcórrer el termini d'una setmana, al qual es fa referència en el paràgraf anterior, esta resolució serà inclosa en la pàgina web de la institució.

Atentament,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada a https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 01/10/2014	Pàgina: 5