

BonPreu, Plusfresc i Ametller són els supermercats amb una millor responsabilitat lingüística

written by Redacció Unilateral | 13 de setembre de 2020

La Plataforma per la Llengua [ha analitzat](#) la realitat lingüística de setze cadenes de supermercats dels territoris de parla catalana. Les dades, extretes el mes de juny a partir de les més de 2.300 valoracions globals a supermercats que han fet els usuaris de la CatalApp, mostren que Bonpreu, Plusfresc i Ametller Origen són les empreses que millor actuen lingüísticament.

A la [CatalApp](#) els usuaris valoren l'atenció oral, escrita i virtual dels establiments comercials i la puntuen entre 0 i 4 punts. En el cas de Bonpreu, amb una valoració mitjana de 3,59, la seva actitud és positiva en els tres camps, i a més a més té un bon accés al web en català. En la mateixa situació es troben Plusfresc (3,41 de mitjana) i Ametller Origen (amb una puntuació de 3,11). D'altra banda, els supermercats SPAR disposen d'una bona atenció oral en català als seus establiments, però no totes les webs de la marca ofereixen atenció en aquesta llengua: si bé alguns dels grups comercials que treballen amb la marca SPAR, com ara Fragadis, sí que disposen del web en català, altres grups encara no ho fan. Altres grans cadenes com són Eroski, Dia, Lidl o Carrefour, que poden disposar d'una atenció oral en català als seus establiments, però no tenen el web en aquesta llengua. D'entre els més valorats, Bonpreu i Ametller etiqueten en català, mentre que Plusfresc continua amb una marca pròpia feta a Catalunya que no etiqueta en català.

L'estudi també treu a la llum la falta d'una bona atenció oral

en català en supermercats com Sorli, Condis o Caprabo. La puntuació mitjana dels usuaris en aquestes cadenes és inferior als 2 punts.

A la part negativa de la balança s'hi troben Lidl, Carrefour i Mercadona. Aquestes són les tres marques que acumulen les pitjors valoracions i suspenen clarament en la seva atenció oral i virtual a tots els territoris, i escrita quan no es tracta de Catalunya. A l'informe, l'ONG del català ha desglossat la situació d'aquests supermercats a cada territori amb l'objectiu que en prenguin consciència i puguin solucionar aquesta manca de responsabilitat social.

Lidl té una bona presència del català als seus establiments a Catalunya, però no és així a les botigues de les Illes Balears i del País Valencià, on la percepció dels usuaris és molt dolenta. Carrefour encara és més mal vista pels clients catalanoparlants: en tots els territoris se'n destaca la manca d'una bona atenció oral en català, una situació que ja és globalment molt negativa al País Valencià i a la Catalunya del Nord.

Finalment, Mercadona, que és el supermercat que acumula més valoracions a la CatalApp, és qui té la pitjor valoració, amb una mitjana d'1,48 punts. En aquest cas, els usuaris sí que valoren bé l'atenció escrita cap a l'usuari, però perden qualitat en l'atenció al client quan es tracta de mantenir-hi una conversa; o bé en l'àmbit digital, ja que Mercadona practica la fragmentació de la llengua per disposar de webs en català i en valencià de manera separada, fet que podria ser el causant d'aquesta mala percepció dels usuaris.

A partir d'aquesta anàlisi, la Plataforma per la Llengua felicita les cadenes de supermercats que ho estan fent bé i que actuen amb bona responsabilitat lingüística i les anima a seguir cuidant la llengua. En canvi, aquells establiments que presenten valoracions més negatives, els anima a prendre les mesures pertinents a fi de guanyar-se la confiança del

consumidor i a vetllar perquè drets lingüístics de tots els consumidors es vegin respectats, tal com marca la legislació corresponent. L'entitat contactarà amb els pitjors valorats per mirar d'ajudar-los a reconduir la situació.

[La CatalApp](#), l'aplicació mòbil que valora la responsabilitat lingüística dels establiments comercials, es va presentar fa tres anys i ja compta amb més de 12.000 usuaris i 60.000 valoracions, que permeten valorar les bones pràctiques i també saber quines empreses van mancades de sensibilitat lingüística. L'objectiu final de l'aplicació és que no es produeixin casos de vulneracions de drets lingüístics i que els usuaris puguin veure respectat el seu dret de ser atesos en català.