

Securitas Direct incompleix la llei al no usar el català

written by Llorenç Prats | 18 de setembre de 2021

Un client de Securitas va enviar tres correus per demanar la documentació en català i l'empresa va respondre que només l'atendrien si els escrivia en castellà o en anglès. Davant d'aquesta situació, aquesta persona va buscar el suport de la Plataforma per la Llengua. I, per fi i per primer cop un jutjat avala l'obligació de les empreses de facilitar la informació contractual en català, tal com estableix el Codi de consum de Catalunya, una llei vigent.

Plataforma per la Llengua i el senyor Miquel Strubell han guanyat el litigi contra Securitas Direct arran de la negativa de l'empresa de seguretat a facilitar al ciutadà un contracte en català. L'entitat ha acompanyat Strubell en el procés de demanda i, després d'un any, el poder judicial ha homologat l'acord extrajudicial segons el qual l'empresa es compromet a garantir els drets lingüístics del client.

El passat juliol del 2019, el Sr. Strubell va voler contractar un servei d'alarma de l'empresa sueca Securitas Direct, la qual li va enviar en castellà el correu i el contracte per dur a terme el tràmit. El client va respondre dient que volia rebre tota aquella informació contractual en català i, sorprenentment, l'empresa l'hi va tornar a enviar en castellà. Ell hi va insistir, mirant de fer valer un dret que està protegit pel Codi de consum de Catalunya i aquest cop ja no va rebre resposta.

Set mesos després, el Sr. Strubell va enviar un altre correu electrònic per reclamar la informació i la documentació en català. L'empresa va respondre el següent: "Estimado cliente: Con el fin de dar respuesta a su solicitud, necesitamos que nos escriba en inglés o en español". Va ser llavors quan el

Sr. Strubell va decidir posar els fets en coneixement de Plataforma per la Llengua. El març del 2020 l'entitat va enviar una missiva a l'empresa en què advertia que el Codi de consum de Catalunya recull, als apartats a) i c) de l'art. 128.1, el dret de rebre en català la documentació contractual i els documents que hi facin referència. Aquesta carta no va ser resposta per Securitas Direct.

Plataforma per la Llengua va proposar al Sr. Strubell demandar l'empresa i li va facilitar l'assistència jurídica per a fer-ho. La demanda, que es va presentar als jutjats de Cornellà, reclamava una "obligació de fer" (un compromís jurídic) perquè l'empresa enviés la informació contractual en català. També es reclamaven danys i perjudicis, tant pel fet que el client no va poder accedir a l'oferta en el moment en què estava vigent, com pel fet que l'empresa el va menystenir com a consumidor i li va exigir una resposta en castellà o en anglès, una llengua que no és ni tan sols oficial a Catalunya.

Quan el jutjat va decidir que es fes un judici oral, Securitas Direct va voler evitar aquesta situació i va proposar un acord extrajudicial en què acceptava totes les demandes que feien Plataforma per la Llengua i el Sr. Strubell.

Atès que l'empresa accedia a traduir el contracte al català, a abonar al Sr. Strubell la diferència entre l'oferta feta el 2019 i el preu actual del servei i a sufragar les costes judicials, es va accedir a aquest acord, que representa una victòria en el litigi. Aquest estiu, després de més d'un any, el jutjat ha fet pública la interlocutòria en què es reconeixen les obligacions de l'empresa d'indemnitzar el Sr. Strubell i d'enviar-li el contracte en català.