



**Proposición de lei, por  
iniciativa lexislativa popular  
de medidas para a garantía  
dos dereitos lingüísticos no  
ámbito socioeconómico**

18 de febreiro de 2017  
Museo do Pobo Galego  
Santiago de Compostela

**A MESA** POLA  
NORMALIZACIÓN  
LINGÜÍSTICA

## Exposición de motivos

A posibilidade de desenvolvermos unha vida plena en galego é condición esencial para a normalización lingüística, que a Xunta de Galiza ten o deber de impulsar e fomentar. Os poderes públicos galegos teñen a obriga legal de garantir o dereito a usar o galego e, xa que logo, de combater a falsa naturalidade do tratamento do galego como lingua estranxeira no seu propio territorio. Por iso, desde o Parlamento de Galiza han de promulgarse medidas legais para a igualdade real e efectiva da nosa lingua. Ademais, ha de contribuírse de xeito activo desde a administración pública e todo o sector público galego á eliminación de prexuízos mediante campañas de concienciación cidadá e educativas, mais sobre todo asegurando a presenza da nosa lingua e dando exemplo ao contratar con empresas que, á súa vez, garantan o exercicio do dereito elemental de empregar sempre a lingua propia no propio país.

Coa presentación desta iniciativa lexislativa popular preténdese dar contido legal e formal ao dereito xa recoñecido dos galegos e galegas a usaren a lingua propia de Galiza nas relacións que manteñen coas empresas como clientes e clientas, consumidores e consumidoras, e usuarios e usuarias, e para garantir materialmente, na práctica, o exercicio pleno dese dereito recibindo na mesma lingua todo tipo de información for na sinalización ou na atención oral e escrita, consonte ao disposto na Carta Europea de Linguas Rexionais ou Minorizadas, ratificada polo Estado español en 2001; ao sinalado no Título VI da Declaración Universal de Dereitos Lingüísticos asinada en 1996 aprobada polo Parlamento galego ese mesmo ano, e concretado no Protocolo de Donostia para a Garantía dos Dereitos Lingüísticos; e no Plan Xeral de Normalización da Lingua Galega, aprobado unánimemente en 2004.

A normativa vixente como a Lei 1/2010, do 11 de febreiro, ou a Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, recolle o dereito á atención oral e escrita en galego, mais esta regulación non ten un desenvolvemento concreto, co que moi poucas empresas en Galiza permiten materialmente o seu exercicio ao non se establecer o deber da empresa de

corresponder ese dereito de forma activa utilizando a lingua elixida pola usuaria ou usuario que, en numerosos casos, se sente forzado a cambiar de lingua se non é comprendido por persoal da empresa e no que atinxe á documentación formal da relación comercial vese compelido a non poder formalizala en lingua galega, pola falta de dispoñibilidade, con carácter ordinario, de modelos contractuais e formularios na lingua propia.

Esta ausencia dun desenvolvemento que fixe o contido mínimo dos dereitos lingüísticos nas relacións comerciais provoca continuamente situacións de vulnerabilidade, indefensión, denegación da atención e da prestación dos servizos, todo o que supón unha discriminación por razón de lingua e unha penalización ilícita que sofre a parte máis fébel da relación comercial: o consumidor e a consumidora. Por unha banda, vese menosprezada a opción lingüística malia ser o galego a lingua propia de Galiza e gozar dun status formal de cooficialidade. Por outra banda, esta desregulación afecta aos traballadores e ás traballadoras do ámbito da atención ao público a quen nalgúns casos se lles impón a obriga de empregaren tan só unha lingua cooficial: o castellano, ou, como se viu nalgún caso recente, padecen as consecuencias da deslocalización en servizos que, coa exclusión do galego, poden ser prestados desde lugares moi afastados de Galiza.

Dese xeito négase na práctica o exercicio dun dereito contemplado en toda a lexislación, declaracións e acordos nacionais e internacionais.

Resulta asombrosa a desigualdade no tratamento dos dereitos lingüísticos, pois mentres estes impedimentos serían ilegais e totalmente impensábeis para cos castellano-utentes, é plenamente consentida cando se lles aplica aos galego-utentes. É a proba patente de que non está superado o desequilibrio dos dereitos dos/as falantes das diversas linguas e que se perpetúa a desvantaxe historicamente promovida e imposta dende o aparato do Estado e as instancias oficiais.

Coa presentación desta ILP reclamamos igual trato e iguais dereitos, concretamente que se garanta materialmente o exercicio do dereito á información e á atención en galego, nun ámbito tan básico como o socioeconómico. ●

---

## Proposición de Lei por Iniciativa Lexislativa Popular de medidas para a garantía dos dereitos lingüísticos no ámbito socioeconómico

**Artigo 1.** As persoas consumidoras e usuarias teñen dereito a seren atendidas en galego polas empresas que prestan servizos ou subministran bens en Galiza, con independencia da situación da súa sede social. Para estes efectos teñen dereito a recibir en galego:

- a) A información de carácter fixo relativa aos produtos e servizos, a documentación contractual, os orzamentos, os resgardos de depósito, as facturas e os demais documentos que se refiran ou que se deriven deles, así como catálogos, certificados, manuais de instrucións para produtos e servizos, etc.
- b) As informacións necesarias para o consumo, uso e manexo adecuados dos bens e servizos, de acordo coas súas características, con independencia do medio, formato ou soporte utilizado.
- c) As mensaxes relacionadas coa información, a seguridade e a saúde nos produtos de todo tipo, incluído instrucións sobre medicamentos, información sobre os riscos dos produtos, e, especialmente, os datos obrigatorios relacionados directamente coa protección da saúde e a seguridade.
- d) Os avisos e instrucións relacionados coa saúde e seguridade nas instalacións comerciais.
- e) Os contratos de adhesión, os contratos con cláusulas tipo, os contratos normados, as condicións xerais e a documentación que se refira a eles ou que se derive da realización dalgún destes contratos.
- f) Servizos de atención telefónica, cuxo tempo máximo de chamada en espera da clientela na opción de galego nunca será superior ao establecido para o castelán.

Ademais, a Xunta de Galiza fomentará, a través das accións oportunas, entre os titulares dos establecementos comerciais para que a lingua galega estea sempre dispoñíbel ás persoas consumidoras e usuarias en:

- a) sinalización e información exterior das empresas comerciais, garantindo o cumprimento da normativa en materia de normalización lingüística en relación á que a única forma legal da toponimia é a galega.

- b) aplicacións informáticas, programas e interfaces dos produtos.

**Artigo 2.** No caso de as administracións públicas situadas en Galiza e entidades do sector público autonómico e local de Galiza contrataren a terceiros servizos que inclúan atención ao público deberán estas garantir o dereito á atención na lingua oficial que as persoas escollan. Para estes efectos, cando a persoa exprese o seu desexo a ser atendida en calquera das linguas oficiais, non poderá forzarse a expresarse noutra lingua, debendo garantir que o persoal ten competencia para garantir a atención en calquera das linguas oficiais.

**Artigo 3.** Os pregos de contratación de servizos da administración pública galega e das entidades do sector público galego poderán prever como valoración adicional nas licitacións públicas que as empresas promovan a normalización da lingua galega a través de plans, programas, acordos laborais, códigos de boas prácticas lingüísticas ou instrumentos análogos, así como en materiais con contido lingüístico.

**Artigo 4.** O Goberno galego desenvolverá unha campaña de concienciación cidadá nos medios de comunicación, con especial atención nos de titularidade pública, co fin de informar e dar a coñecer o dereito pleno á utilización do galego e a recibir atención oral e escrita na nosa lingua en todos os servizos e empresas.

Esta campaña estará destinada ademais a fomentar o uso do galego nas relacións entre a clientela e as empresas provedoras de telefonía, compañías de seguros, provedoras de enerxía, servizos de transporte, institucións financeiras, fornecedoras de atención social e xeral e empresas que prestan atención sanitaria e servizos postais, sexa cal for a vía utilizada, mesmo a atención e ofertas a través de centros de chamadas. ●

---

## Disposición derradeira

A lei entrará en vigor ao día seguinte ao da súa publicación no Diario Oficial de Galiza. ●

## APOIOS

**Chisco Amado.** Actor  
**Lito Andiñ.** Xerente de Queixos Hoxe  
**Xosé Luís Armesto.** Catedrático de Química Física. Exreitor da UdC  
**Xesús Asorey.** Empresario. Erica Mel  
**Luisa María Baños.** Representante sindical en Unísono (Vigo)  
**Nemesio Barxa.** Avogado  
**Xusto González Beramendi.** Catedrático de Historia da USC. Presidente do Museo do Pobo Galego  
**Xosé Bermúdez.** Empresario  
**Magín Blanco.** Músico  
**Sergio Blas.** Director do Porto de Celeiro  
**Manuel Bragado.** Director de editorial Xerais  
**María Cadaval.** Profesora de Economía na USC  
**Quico Cadaval.** Actor e dramaturgo  
**Marica Campo.** Profesora e escritora  
**Emilia Candal.** Empresaria  
**María Canosa.** Escritora e enxeñeira  
**Marta Carballo Fidalgo.** Profesora de Dereito na USC  
**Mercedes Carreira Varela.** Avogada  
**Pepe Carreiro.** Ilustrador  
**José Luís Carrera Valín.** Empresario. Arqueixal  
**Fernando Casal.** Músico e farmacéutico  
**Yolanda Castaño.** Escritora e crítica literaria  
**Francisco Castro.** Presidente da editorial Galaxia  
**Olga Castro.** Profesora de Tradución na Aston University  
**Luz Castro Pena.** Enxeñeira informática e empresaria. Imaxin software  
**Francisco Cerviño.** Médico  
**Patricia Cordo Ares.** Representante sindical en Extel-A Coruña  
**Xoán Costa Casas.** Profesor. Presidente do consello de administración de Sermos Galiza S.A.  
**Ledicia Costas.** Escritora e guionista  
**Kiko da Silva.** Ilustrador  
**Marta Dacosta.** Escritora  
**Luis Davila «O bichero».** Ilustrador  
**Gonzalo de la Huerga Fidalgo.** Maxistrado emérito do TSXG  
**Patricia de Lorenzo.** Actriz e empresaria en Chévere Producións  
**Xesús Miguel de Toro.** Escritor e profesor  
**Mónica Díaz Carrodegas.** Representante sindical en Atento (A Coruña)  
**Alba Feixó.** Avogada  
**Carme Fernández Pérez-Sanjulián.** Profesora de Filoloxía na UdC  
**María Dolores Fernández Vázquez.** Empresaria. Proinsa conservas  
**Horacio Fiallega Lorigagos.** Empresario. Xerente de Canteiras Cuarcitas Padornelo  
**Adela Figueroa Panisse.** Profesora e escritora  
**Xosé Ramón Freixeiro Mato.** Profesor de Filoloxía na UdC  
**Guadi Galego.** Música  
**María do Carmo García Negro.** Profesora de Economía na USC

**María do Pilar García Negro.** Profesora de Filoloxía na UdC. Corredactora da Declaración Universal Dereitos Lingüísticos  
**Saleta Goi.** Presidenta da Fundación Manuel María  
**Antonio Gómez Segade.** Catedrático emérito de Dereito Mercantil na USC  
**Xosé Lois González «O Carrabouxo».** Ilustrador  
**Xosé Manoel González Cerdeiriña.** Representante sindical de Unitono-Ourense  
**Ramón González Juanatey.** Xefe de servizo de CardioloXía do CHUS  
**Rosalino Julián González Serodio.** Letrado na administración de Xustiza  
**Genaro Graña Gil.** Médico. Reumatoloxía  
**Victorino Gutiérrez Aller.** Notario xubilado  
**Victorino Gutiérrez da Silva.** Avogado  
**Ana Hermida.** Presidenta da Asociación Galega de Tradutores e Intérpretes  
**María Pilar Jiménez Aleixandre.** Escritora. Catedrática de Ciencias Naturais. Académica da RAG  
**María Lado.** Escritora e actriz  
**Xosé Lamazares.** Xerente de Galletas Daveiga  
**Margarita Ledo Andiñ.** Catedrática de Comunicación Audiovisual. Académica da RAG  
**Juan Manuel Lema Rodicio.** Catedrático de Enxeñaría Química na USC  
**Xurxo Lobato.** Fotógrafo  
**David Lombao.** Director de Praza Pública  
**Ramom Lopes Suevos.** Catedrático de Economía na USC  
**Miguel López Crespo.** Secretario xeral da Unión de Consumidores de Galiza  
**Manuel Lourenzo.** Actor e dramaturgo  
**Xaquín Marín.** Ilustrador  
**Manuel Martínez.** Empresario. Marcelino Martínez  
**Pilar Martínez Conde «Pilocho».** Música  
**Rafa Marzán.** Empresario. Perfumarías Arenal  
**Xosé Luís Méndez Ferrín.** Catedrático de Lingua e escritor. Académico da RAG  
**Xosé Mexuto.** Director de Sermos Galiza  
**Clodomiro Montero.** Secretario Nacional de CIG-Banca  
**Antonio Dieter Moure.** Empresario. Expresidente da Confederación de Empresarios de Galiza  
**Teresa Moure.** Profesora de Filoloxía na USC e escritora  
**Afonso Mouzo Trillo.** Membro do comité de empresa de Ferroatlántica Cee-Dumbria  
**Celsa Muñoz Leira.** Procuradora dos tribunais  
**Anxos Orgueira Viqueira.** Empresaria. Milhulloa  
**Antía Otero.** Actriz, editora e escritora  
**Iolanda Otero Barroso.** Técnica de comunicación  
**Xabier P. Docampo.** Escritor e profesor  
**Pili Pampín.** Música  
**Celso Parada.** Actor  
**María Pazo.** Armadora  
**Ugia Pedreira.** Música  
**Mercedes Peón.** Música  
**Benigno Pereira Ramos.** Empresario. Queixos Bama  
**Federico Pérez.** Actor

**Manuel Pérez Arias.** Presidente da Asociación Galega de Consumidores e Usuarios  
**Laura Pérez Figueroa.** Presidenta do Comité de Empresa Bosch-Vigo  
**Miguelanxo Prado.** Ilustrador  
**Mercedes Queixas Zas.** Escritora e profesora  
**Fernando Ramallo.** Profesor de Filoloxía na Universidade de Vigo  
**Alfredo Ramos.** Director xeral de R cabo e comunicacións  
**María Reimóndez.** Escritora e tradutora  
**Manuel Rial Mato.** Empresario. Seguridade A1  
**Isabel Risco Valdivieso.** Actriz  
**Manuel Rivas Barrós.** Escritor. Académico da RAG  
**Roberto Rivas Reboredo.** Empresario. Adegas Moraima  
**Neves Rodríguez Brisaboa.** Catedrática de Enxeñaría Informática na UdC  
**Francisco Rodríguez Sánchez.** Catedrático de Lingua e sociolingüista  
**Bieito Romero.** Músico  
**Mercedes Rosón Ferreiro.** Xestora cultural na USC  
**Xurxo Salgado.** Director de Galicia Confidencial  
**Cesáreo Sánchez.** Presidente da Asociación de Escritores/as en Lingua Galega  
**Patricia Sánchez Lorenzo.** Empresaria. Xerente de Leite Noso  
**Xesús Seixo.** Secretario xeral da Confederación Intersindical Galega (CIG)  
**Uxia Senlle.** Música  
**María Xosé Silvar «Sés».** Música e cantautora  
**Iria Sobrado.** Actriz  
**Anxos Sobriño.** Presidenta da Coordinadora de Traballadores/as de Normalización da Lingua-CTNL  
**Manuel A. Somoza Domínguez.** Presidente do comité de empresa de Abante (Lugo)  
**Elvira Souto.** Profesora de Didáctica da Lingua na UdC  
**Xurxo Souto.** Músico e escritor  
**Belem Tajés.** Música  
**María Traveso.** Empresaria e consultora  
**Carlos Varela.** Exfiscal xefe de Galiza  
**Ramón Varela.** Catedrático de Bioloxía e Xeoloxía  
**Ulises Varela.** Empresario. Xerente de Xenera  
**Fernando Vázquez.** Adestrador de fútbol e profesor  
**Patricia Vázquez.** Actriz  
**Guadalupe Vidal Fernández Saavedra.** Avogada  
**Ignacio Vilar.** Director de cine  
**Helena Villar Janeiro.** Escritora e profesora

**Comisión promotora**  
**Marcos Maceira Eiras**  
**Mónica Pazos Martínez**  
**Susana Méndez Rodríguez**  
**Paulo Filgueiras Fachal**  
**Celia Armas García**  
**Xosé María Cotelo Freire**  
**Elsa Quintas Alborés**  
**Marta Besada Otero**  
**Manuel María Carnicero Méndez-Aguirre**  
**Dores Vidal Peón**