



MICROCAT

El teu comerç en català

Guia pràctica per a comerciants migrants



fundació pimec

Amb la col·laboració de:



Amb el suport de:



Objectius de Desenvolupament Sostenible relacionats:



Índex

	PÀG.
1. Presentació <i>Què és aquesta guia i per a qui està pensada.</i>	3
2. Per què la responsabilitat social empresarial (RSE) és important per al teu negoci? <i>Què vol dir ser un negoci responsable i quin paper hi té la llengua.</i>	6
3. Compleixo amb la llei del català al meu negoci? <i>Autoavaluació per saber si el teu comerç compleix la llei.</i>	8
4. Normativa, requisits i drets <i>Què diu la llei, què és obligatori i quins drets tenen la clientela i el comerç.</i>	11
5. GUIA COMERÇ: Com aplico la normativa? <i>Exemples i recomanacions clares per al dia a dia del negoci.</i>	14
6. Formacions, tallers i suport per al teu negoci <i>On trobar ajuda, cursos i recursos per aprendre i millorar l'ús del català.</i>	19
7. Preguntes freqüents <i>Respostes clares als dubtes més habituals.</i>	22
8. Glossari. <i>Explicació de paraules i conceptes importants.</i>	24
9. Recursos generals. <i>Webs, entitats i serveis d'interès per al teu negoci.</i>	28

Benvinguts i benvingudes a la guia MICROCAT

Aquesta guia és per a tu, persona migrada que té un comerç a Catalunya.

La **Fundació Pimec** treballa amb i per a les persones, des del compromís empresarial però també social. Persones autònomes, emprenedores, microempreses i pimes són el nostre dia a dia. Ajudem a fer créixer els negocis de manera sostenible, competitiva i respectuosa des d'una mirada inclusiva.

MICROCAT és un programa que ajuda a fer ús **del català en el dia a dia del negoci**. Ofereix eines i recursos per integrar el català al comerç, respectar la normativa i connectar millor amb la clientela i la comunitat.

Aquesta guia és per a totes les persones com tu, que teniu un comerç o veniu productes a tercers. Està especialment pensada per a persones migrades que gestionen un negoci, per ajudar-les a entendre la normativa i aplicar-la amb confiança, sabent que **no estan soles**.

Vols saber què diu la llei sobre l'ús del català?
Què és obligatori i què és recomanable?
Com aplicar-ho de manera senzilla i sense por?

Aquesta guia t'ajudarà! Ser respectuós/osa amb el teu entorn, amb la clientela i amb la cultura local ajuda a tenir un **negoci més fort i integrat**.

T'animem a fer **vostra aquesta guia** i a usar la responsabilitat lingüística com una eina per millorar el teu comerç, guanyar més clientela i mostrar respecte i inclusió a tota la comunitat.

Sr. Josep González
President de la Fundació Pimec

1. Presentació

Aquesta guia és una **eina pràctica** per a persones migrades, com tu, que teniu un comerç o treballau en la venda de productes a Catalunya. S'ha elaborat **en col·laboració amb la Fundació Ibn Battuta i amb associacions de comerç de persones migrants**, considerant les **necessitats específiques del comerç**: sector majoritari, normativa, accés a clients i gestió empresarial.

Està pensada per ajudar-te a **entendre la normativa lingüística**, aplicar **bones pràctiques** i fer del teu negoci un espai **responsable, inclusiu i connectat amb la comunitat**.

Aquesta guia et serveix per:

- Entendre què diu la normativa sobre l'ús del català.
- Saber què és obligatori i què és recomanable.
- Aplicar la normativa de manera **senzilla, pràctica i sense por**.

No cal parlar català perfectament; el més important és respectar la clientela i la normativa, fent petits passos adaptats a cada negoci.

La guia s'estructura en **quatre blocs principals**:

- 1. Responsabilitat Social Empresarial (RSE).** Explica què és la responsabilitat social i de quina manera l'ús de la llengua forma part d'un comerç responsable i respectuós.
- 2. Normativa i legislació vigent.** Presenta de manera clara les obligacions legals dels comerços a Catalunya, especialment per a negocis gestionats per persones migrades.
- 3. Qüestionari d'autoavaluació.** Un test senzill per conèixer la situació real del teu negoci, detectar què ja fas bé i identificar possibles millores.
- 4. Guia pràctica per al comerç.** Propostes i recomanacions adaptables a cada negoci per avançar cap a una empresa lingüísticament responsable.

A més, la guia inclou informació pràctica sobre **formacions, tallers i serveis de suport** per aprendre i millorar l'ús del català al negoci. També recull **respostes als dubtes més habituals**, un **glossari amb l'explicació de conceptes clau** i un conjunt de **recursos generals**, com webs, entitats i serveis d'interès, per ajudar-te en la gestió del teu comerç i en el seu creixement.

Esperem que aquesta guia t'ajudi a **fer créixer el teu negoci** amb responsabilitat, inclusió i compromís amb el territori.

2. Per què la responsabilitat social empresarial (rse) és important per al teu negoci?

Aplicar la **responsabilitat social empresarial (RSE)** al teu comerç vol dir que el teu negoci actua amb responsabilitat i respecte cap a la clientela, la comunitat i la cultura local. Implica fer el teu negoci sostenible, fiable i proper a les persones.

Aplicar la RSE al teu comerç no és només bonic, és útil: millora la teva imatge, genera confiança, connecta amb la clientela i el barri, i ajuda a fer un món més sostenible.

Fer RSE al teu comerç vol dir, entre altres coses:

1. **Compromís amb el barri i la comunitat.** El teu negoci no només ven productes o serveis, sinó que també cuida l'entorn on està situat. Això inclou respectar valors mediambientals, socials i culturals, i intentar millorar constantment la manera com funciona el teu negoci.
2. **Contribució a un món més sostenible.** Amb la RSE, el teu negoci contribueix a aconseguir objectius globals com l'educació, la igualtat, la sostenibilitat ambiental i el benestar social. Això fa que el teu comerç sigui més responsable i estigui preparat per al futur.
3. **Millora de la imatge i la confiança.** La RSE ajuda a fer que el teu negoci tingui:

Bon servei i qualitat, Confiança de la clientela i Proximitat amb la comunitat

4. **Respecte a la diversitat.** La RSE t'ajuda a reconèixer i respectar les diferents cultures i llengües de la clientela. Així pots connectar millor amb tothom i adaptar-te a les seves necessitats.
5. **Arrelament i futur del teu negoci.** La RSE fa que el teu negoci sigui Dinàmic i obert, Sensible al barri i a la cultura local, Respectuós amb la llei i Preparat per afrontar canvis.
6. **Valor per a tu i la comunitat.** Aplicar la RSE aporta valor al teu negoci, al teixit empresarial del barri o del país, a la llengua i cultura local.
7. **Dret a l'idioma i llei lingüística.** A Catalunya, la clientela té dret a ser atesa en la llengua oficial que prefereixi, inclòs el català. Pots atendre clientela en català, castellà o altres llengües segons les seves necessitats. Respectar aquest dret ajuda a fer possible que el teu negoci sigui proper i responsable.

Aplicar la RSE al teu comerç **no és només un gest de bon cor**, és **útil i pràctic**: millora la imatge del teu negoci, genera confiança, connecta amb la clientela i amb el barri, i contribueix a un món més sostenible.

3. Compleixo amb la llei sobre el català al meu negoci?

Aquest test t'ajuda a saber si el teu negoci compleix la normativa lingüística. Marca "Sí" o "No" a cada pregunta.

Si marques "No", mira els consells pràctics que et proposem. Això t'ajudarà a fer que el teu comerç sigui més proper al barri i a complir la llei sense complicacions.

Atenció a la clientela

Pregunta	Sí	No	Consell pràctic
Les persones treballadores del teu negoci parlen i entenen el català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aprèn frases bàsiques o tingues un fullet bilingüe per atendre la clientela
Si un client o una clienta t'escriu en català (email, whatsapp, carta), respon en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contesta sempre en la mateixa llengua de la teva clientela; si cal, fes ús de traductors digitals.
Les persones treballadores del teu negoci responen en català si la clientela l'utilitza a xarxes socials?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dona petites guies o plantilles en català per a missatges habituals.

PUBLICITAT I MÀRQUETING

Pregunta	Sí	No	Consell pràctic
Els cartells, preus i ofertes del meu negoci estan en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fes cartells bilingües si tens clientela de diferents llengües.
Saps que la publicitat al carrer pot tenir normes municipals?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consulta el teu ajuntament abans de posar cartells per assegurar-te que compleixes la normativa.
Si treballes amb l'administració o amb serveis públics, fas publicitat en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sempre prepara documents i cartells en català.

ETIQUETATGE

Pregunta	Sí	No	Consell pràctic
Els productes que vens a Catalunya tenen etiquetes i instruccions en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Imprimeix etiquetes bilingües; posa el català primer si és possible.
Els productes artesanals amb segell de qualitat tenen etiquetes en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fes etiquetes bilingües i inclou la informació d'origen del producte.

SENYALITZACIÓ I RELACIONS INTERNES

Pregunta	Sí	No	Consell pràctic
Els rètols fixos (entrada, sortida, lavabos) estan en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Posa rètols bilingües; català primer, després altres llengües.
Els preus (menús, catàlegs) estan en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tria versions bilingües de menús i catàlegs.
Si ofereixes serveis amb megafonia o anuncis, ho fas en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fes anuncis o missatges per megafonia bilingües; sempre amb el català present.

DOCUMENTACIÓ I CONTRACTES

Pregunta	Sí	No	Consell pràctic
Contractes, factures i pressupostos: estan en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prepara versions bilingües i ofereix-les a la clientela.
Garanties i contractes legals: estan en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Traduir documents bàsics amb ajuda professional, si cal.
Coneixes la normativa específica del teu sector sobre l'ús del català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Consulta guies sectorials o associacions comercials del barri.

WEB I XARXES SOCIALS

Pregunta	Sí	No	Consell pràctic
Tens la teva web i les teves xarxes socials en català?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tingues la pàgina i les xarxes en català i, si vols, en altres llengües.
Consideres la normativa lingüística quan atens online i faig promocions?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Envia respostes, missatges i promocions bilingües; amb el català en primer lloc.

Resultat obtingut

Suma tots els "Sí" i comprova la recomanació que et correspon:

TOTES LES RESPOSTES AFIRMATIVES. Felicitats! El teu negoci compleix la normativa sobre l'ús del català. Pots anar més enllà i convertir-te en una empresa **lingüísticament responsable i arrelada al territori**. Consulta aquesta guia per al teu sector del comerç. Trobaràs accions per avançar encara més.

DE 7 A 16 RESPOSTES AFIRMATIVES. Compte! El teu negoci compleix algunes normes obligatòries, però no totes. Revisa les respostes "NO" i pensa com aplicar els consells pràctics. Si necessites ajuda, consulta la informació addicional al final d'aquesta guia o demana assessorament a la Fundació Pimec.

FINS A 6 RESPOSTES AFIRMATIVES. Uff! No compleixes la normativa obligatòria ni estàs sent un negoci lingüísticament responsable! És molt útil treballar amb aquesta guia i prioritzar les accions proposades per regularitzar la situació i apropar-te a la normativa.

4. Normativa, requisits i drets

Per obrir i gestionar un comerç a Catalunya, cal complir una sèrie de requisits legals. Aquesta secció explica de manera clara què és obligatori, què cal tenir en compte i quins drets tens com a persona migrada amb un negoci.

Autorització i normativa bàsica. Per obrir un comerç legalment necessites:

- **Llicència d'activitat i obertura:** La concedeix l'ajuntament segons el tipus de comerç (alimentació, roba, restauració...). En alguns casos, es pot obrir amb una declaració responsable abans de la inspecció.
- **Seguretat i accessibilitat:** Cal complir normes de seguretat contra incendis, evacuació i accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda.
- **Higiene i salut:** Especialment per a aliments i restauració; cal seguir les inspeccions i normes sanitàries.
- **Horaris comercials:** L'Ajuntament regula quan pots obrir i vendre, incloent-hi festius i diumenges.
- **Altres obligacions:**
 - ✓ **Cartells i informació a la persona consumidora:** Preus, política de devolució, dades de l'empresa.
 - ✓ **Protecció de dades:** Si reculls dades del client o clienta, cal complir la LOPDGDD i la RGPD.
 - ✓ **Assegurances:** És recomanable tenir una assegurança de responsabilitat civil i de locals.

Registres i permisos per obrir un negoci

- Persones autònomes: Inscripció al RETA (Seguretat Social).
- Societats (SL, SA, cooperatives): Inscripció al Registre Mercantil.
- NIF/CIF: Obligatori per facturar i pagar impostos.
- Inscripció a impostos: IVA, Impost de Societats (si és societat), IAE si factures més d'1 milió d'euros (per comerços petits, normalment exempts)

Normes fiscals i laborals bàsiques

- **Fiscals:** Declaració trimestral d'IVA i retencions, declaració anual de renda o societats, i emissió de factures correctes amb desglossament d'IVA.
- **Laborals:** Contractes segons tipus de persones treballadores, alta a la Seguretat Social, prevenció de riscos laborals amb formació i equips de protecció, i respecte dels drets bàsics: jornada laboral, descansos, vacances i SMI.

Inserció i drets de les persones migrades

- Nacionalitat UE: mateixos drets que les persones d'Espanya per obrir negocis i treballar.
- Nacionalitat fora de la UE: necessari tenir autorització de residència i permís per treballar com a persona autònoma.
- Drets laborals i comercials: un cop legalitzat, pots ser autònom/a o contractar persones treballadores amb els mateixos drets que qualsevol altra.
- Suport i recursos:
 - ✓ Punts d'Assessorament per a l'Emprenedoria (PAE): ajuden a formalitzar negocis i tràmits.
 - ✓ Associacions de persones migrades: poden ajudar amb xarxes, informació legal i suport cultural.
 - ✓ Cursos i tallers de capacitació: sobre fiscalitat, gestió empresarial i drets laborals en entitats socials.

Drets lingüístics

- La clientela té dret a ser atesa en català, castellà o altres llengües segons les seves necessitats.
- Recomanem adaptar l'atenció a la clientela amb cartells bilingües, formularis en diverses llengües i respostes digitals multilingües.
- Respectar aquests drets lingüístics forma part de tenir un comerç proper, inclusiu i responsable.

En resum, per gestionar un comerç de manera legal i responsable cal tenir en compte:

- Autorització i normativa bàsica
- Registres i permisos
- Normes fiscals i laborals
- Inserció i drets com a persona migrada
- Drets lingüístics i atenció a la clientela

Seguint aquests passos, podràs tenir un negoci **legal, integrat al barri i respectuós amb la clientela i la comunitat.**

5. Guia del sector comerç: Com aplico la normativa?

CNAE Grup G – Comerç i reparació de vehicles i comerç al detall

Aquest apartat és per a persones migrades que tenen un comerç o un negoci de venda de productes a Catalunya, com pot ser tu. La normativa que expliquem aquí és **d'obligat compliment** si el teu negoci pertany a aquest sector i tens clientela que parla català.

Tipus d'activitats incloses:

- Venda i reparació de vehicles i motocicletes
- Comerç a l'engròs i intermediaris de productes
- Comerç al detall de productes alimentaris: fruita, carn, peix, làctics, begudes
- Comerç d'articles domèstics i tecnologia
- Perruqueries, salons d'estètica i botigues de cosmètica
- Botigues de tecnologia, telèfons i reparacions
- Tintorereries, agències de viatge i altres comerços similars

Exemples concrets: supermercats, carnisseries, fruiteries, peixateries, botigues de tecnologia, tallers de reparació de vehicles, botigues de venda a altres comerços, etc.

Si no saps exactament a quin **grup CNAE** pertany el teu negoci, pots consultar-ho a www.cnae.com.

Normativa lingüística obligatòria

Si el teu negoci és del **sector comerç**, està a **Catalunya** o atén **clientela** que **parla català**...

...estàs **obligat/ada a complir la normativa lingüística que inclou:**

*Atendre la clientela en català quan ho demanin
Cartells, preus, etiquetes i documents en català
Factures i contractes amb disponibilitat en català*

Si tens dubtes, pots acudir a canals oficials o a entitats expertes com la **Fundació Pimec**, associacions de comerciants o assessoraments sectorials. T'ajudaran a aplicar la normativa de manera senzilla i adaptada al teu negoci.

Com aplicar la normativa al teu dia a dia?

Atenció a la clientela

Quan la clientela entra en el teu negoci i et parli en català:

ESTÀS OBLIGAT/ADA a respondre en català sempre.

Intenta respondre en la mateixa llengua que parla la teva clientela per establir una relació més propera i fidelitzar-la.

I com fer-ho?

- Parla en català quan el client o la clienta t'ho demani, encara que només coneguis frases bàsiques.
- Aprèn frases útils: *"Bon dia", "Gràcies", "Quant val?", "Fins aviat"*.
- Utilitza traductors al mòbil o apps gratuïtes si tens dubtes: [SoftCatalà](#) / [Google Translate](#).

Així, encara que no parlis català perfectament, podràs **atendre la clientela correctament i sense por**, fent que se senti respectada i benvinguda.

CARTELLS I RÈTOLS

El rètol extern i els cartells interns i externs del teu negoci...

ÉS OBLIGATORI que estiguin en català

El rètol exterior i els cartells interns han d'estar en català.
Pots afegir altres llengües, però el català sempre hi ha de ser present.

I com fer-ho?

Rètol exterior:

- Contracta un rètol amb el **nom del teu negoci en català**.
- Pots afegir altres llengües, però **el català sempre hi ha de ser present**.

Horari del negoci:

- Cartell en català amb els horaris:

Horari: De dilluns a dissabte
9-13 h / 16-20 h

Idiomes de la botiga:

- A l'entrada pots posar un cartell indicant els idiomes que es parlen:

En aquesta botiga es parla:

Català

Castellà

Anglès

Urdú

- Això ajuda la clientela a sentir-se còmoda i a saber que pot ser atesa en la seva llengua.

Cartells de temporada o rebaixes:

- Pots fer-los en diversos idiomes, però **un d'ells sempre ha de ser el català**.

REBAIXES / REBAJAS / SALES

DOCUMENTS I PREUS

Factures, contractes, albarans i tiquets...

ÉS OBLIGATORI sempre en català tot document que tingui preus o tarifes del teu producte o servei

Factures, contractes, tiquets i albarans han d'estar disponibles en català.

Pots tenir versions bilingües si tens clientela de diferents llengües.

I com fer-ho?

- **Programa de facturació:** Configura el teu programa perquè emeti **factures i tiquets en català**. Així, tots els preus i desglossaments seran correctes i compliràs la llei.
- **Contractes:** Redacta els contractes en català. Al final d'aquesta guia trobaràs **models i recursos** que t'ajudaran a fer-ho fàcilment.
- **Fulls de reclamació:** Ofereix-los sempre en català. Els pots descarregar i imprimir directament des dels recursos que trobaràs al final de la guia.

PUBLICITAT I XARXES SOCIALS

NO ÉS OBLIGATORI fer-ho en català,

però fer-ho t'ajudarà a connectar amb la comunitat i la clientela local.

I com fer-ho?

Aprofitant les xarxes del teu barri, pots fer créixer el teu negoci i connectar amb la comunitat. Algunes idees:

- **Entitats i associacions locals:**

- Cerca entitats de promoció econòmica al teu barri.
- Sovint ofereixen ajuts i orientació per contactar amb l'administració.
- Exemple de com parlar amb aquestes entitats:

"Tinc un comerç al barri i voldria saber quines activitats o ajuts hi ha per a els i les comerciants."

- **Ajuntament i serveis municipals:**

- Pots demanar assessorament personalitzat, sovint gratuït.
- Participa en reunions o jornades informatives, encara que el teu català o el teu castellà no sigui perfecte.
- Exemple de com demanar informació:

"Tinc un negoci i m'agradaria rebre informació sobre formació o subvencions."

- **Associacions de comerciants:**

- T'ajuden a guanyar visibilitat i participar en campanyes del barri (Nadal, rebaixes, festes locals).
- També serveixen per compartir problemes comuns com seguretat, neteja o horaris.

- **Xarxa amb altres negocis:**

- Pots intercanviar publicitat amb negocis veïns:

"Et sembla que deixi publicitat del meu negoci i a canvi pots deixar la teva en el meu?"

- Això crea una **xarxa de suport i promoció** al barri i ajuda a atreure més clientela:

6. Formacions, tallers i suport per al teu negoci

A Catalunya hi ha molts recursos per ajudar-te a gestionar i fer créixer el teu negoci. Aquí en tens alguns que poden ser-te útils:

1. Assessorament i suport empresarial

Si necessites orientació sobre com muntar i gestionar un negoci, aquests organismes t'ajuden:

- **Fundació Pimec:** Acompanyament a persones autònomes, microempreses i pimes, ajudant a incloure responsabilitat social i compromís amb la comunitat. fundaciopimec.org
- **Fundació Ibn Battuta:** Suport cultural i social per a persones migrades, amb informació sobre negocis i comunitat. fundacioibnbattuta.org
- **Nova Ciutadania:** Xarxa d'entitats que ofereixen assessorament sociolaboral, lingüístic i jurídic a persones migrades a Barcelona. novaciutadania.cat
- **XESAJE i SAIER (Ajuntament de Barcelona):** Suport jurídic i orientació per a tràmits d'immigració i drets.
- **Fundació CEPAIM i CCAR:** Suport integral per a persones migrades, refugiades i sol·licitants d'asil.
- **ACCIÓ – Suport a la creació de negocis i inversions:** Ajuda les empreses a créixer i invertir a Catalunya. accio.gencat.cat
- **Generalitat de Catalunya – Live and Work:** Guia oficial per a persones nouvingudes amb informació sobre feina, cursos i tràmits. feinaactiva.gencat.cat

2. Aprendre i practicar català

El català t'ajuda a connectar amb la clientela i la comunitat. Pots fer-ho així:

- **Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL):**
 - Cursos de català per a adults (A1-C1) presencials i en línia.
 - Intercanvis lingüístics en parelles (tàndem) per practicar amb voluntariat.
 - Programa **Comerços Aprentes:** professionals del CPNL venen a la teva botiga per parlar català amb tu. cpnl.cat
- **Parla.cat:** Cursos i materials gratuïts per començar a parlar català amb vocabulari útil al comerç. parla.cat
- **Plataforma per la Llengua:** Promou l'ús del català com a eina d'inclusió i cohesió social. plataforma-llengua.cat

3. Formació en gestió empresarial

Si vols millorar la gestió del teu negoci, hi ha cursos adaptats a persones autònomes i microempreses:

- **SOC – Servei d'Ocupació de Catalunya:** serveiocupacio.gencat.cat
- **Consorci per a la Formació Contínua:** Més de 10.000 cursos subvencionats per a persones i empreses en diversos sectors. conforcat.gencat.cat

- **Cambra de Comerç de Barcelona:** Cursos i tallers sobre gestió, màrqueting, digitalització, finances i vendes. cambrabcn.org

4. Altres recursos útils

Web del teu ajuntament i del departament de promoció econòmica del teu territori.

- Centres cívics i casals culturals del barri: sovint ofereixen tallers i suport gratuït per a comerciants.

7. Preguntes freqüents

1. He escrit bé el nom del meu negoci, producte o servei?

El diccionari et pot ajudar a comprovar-ho. També trobaràs recursos i models al final d'aquesta guia per assegurar-te que el nom sigui correcte i fàcil de llegir per a la clientela.

2. Com puc millorar el meu català per parlar amb la clientela?

Fent cursos de català, presencials o online.

Participant en tallers o grups de conversa, sovint gratuïts i a prop teu. Alguns recursos:

- Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL): cursos, intercanvi lingüístic i programa Comerços Aprenents. cpnl.cat
- Parla.cat: cursos online i materials pràctics. parla.cat
- Plataforma per la Llengua: promoció de l'ús del català al comerç i la comunitat. plataforma-llengua.cat

3. Quina normativa he de complir al meu negoci?

Aquesta guia explica de manera fàcil quines obligacions lingüístiques tens segons el teu sector, com ara atendre clients, rètols, etiquetes, factures i contractes en català.

4. Tinc vergonya de parlar català o faig moltes errades.

És normal equivocar-se! La clientela valora molt l'esforç que fas per parlar català, encara que sigui amb frases bàsiques.

El Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) ofereix suport pràctic amb **intercanvis lingüístics** i el programa **Comerços Aprenents**, en què professionals poden practicar amb tu al teu comerç.

5. No tinc temps per fer un curs de català.

No passa res! El Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) té cursos online i fins i tot professionals que poden anar a la teva botiga per fer pràctica in situ.

6. No entenc totes les paraules del català.

Al final de la guia trobaràs un **glossari amb vocabulari útil** per a comerços i negocis. També pots consultar guies com:

- [Guia de Comerç en Català \(CPNL\)](#)
- [Guia de Conversa \(UB\)](#)

7. Quines aplicacions de mòbil em poden ajudar?

- **SoftCatalà:** traductor i corrector de català. softcatala.org
- **Google Translate:** traduir frases o textos ràpidament. translate.google.com
- **Microsoft Translator:** traducció instantània de converses.
- **Reverso Context:** ajuda amb frases i expressions correctes en context.

8. He de parlar català si els meus treballadors o les meves treballadores no el saben?

Sí, el negoci ha d'oferir atenció en català quan el client ho demana.

Pots utilitzar frases bàsiques, fulls d'ajuda o traductors. També pots formar els treballadors amb frases comunes en català.

9. Puc fer-ho tot en castellà i només incorporar el català en alguns cartells?

No. La normativa obliga a tenir **els preus, etiquetes, documents i rètols essencials en català**, encara que hi puguis afegir altres llengües.

10. I si tinc clientela que no parla català ni castellà?

Pots atendre'ls en la seva llengua, però sempre oferint també la informació en català per complir la llei.

Traduccions amb apps, pictogrames o fullets bilingües poden ajudar molt.

11. Les promocions i publicitat online han de ser en català?

No és obligatori, però **és recomanable** per connectar amb la comunitat i donar una imatge de respecte i inclusió.

12. Com puc saber si compleixo amb la normativa?

Pots fer el **qüestionari d'autoavaluació** que hi ha a la guia.

També pots consultar entitats com Fundació Pimec o associacions de comerciants per revisar els teus documents i rètols.

13. I si m'equivoco en català?

Cap problema! L'important és l'esforç. La clientela valora que intentis parlar la seva llengua. Els errors es poden corregir amb formació i pràctica gradual.

14. Quins recursos m'ajuden a formar-me sense deixar de treballar?

Cursos online, pràctica in situ amb el programa **Comerços Aprenents** del CPNL, apps de vocabulari i traducció.

Tallers en cap de setmana o en horari flexible.

8. Glossari

Per ajudar-te a buscar aquella paraula que no entens...

Paraules relacionades amb el negoci i la documentació

Alta	tràmit per començar oficialment la teva activitat com a autònom/a o empresa.
Autònom/autònoma	persona que treballa pel seu compte.
Baixa	tràmit per tancar la teva activitat professional
Competència	altres negocis que ofereixen productes o serveis similars al teu
Contracte	acord escrit amb clientela, persones proveïdores o persones treballadores.
Compliment normatiu	adaptar el negoci a totes les lleis vigents
Factura	document que mostra què paga el o la client pels productes o serveis.
Full de reclamació	document on la clientela pot escriure una queixa.
Obrir/tancar	començar o finalitzar l'activitat del negoci
Permís/licència	autorització oficial per obrir i operar el teu negoci.
Pla de negoci/pla de viabilitat	documents que expliquen com funcionarà el negoci i analitzen si és possible
Pressupost	càlcul del cost d'un servei o producte abans de vendre'l.
Viabilitat	possibilitat real que un negoci funcioni.

Paraules relacionades amb finances i impostos

Ingrés	diners que entren al negoci per vendes o serveis.
Despesa	diners que gastes per funcionar (compres, lloguer, llum...).
Rendibilitat/rendiment	capacitat del teu negoci de generar beneficis.
Tresoreria/flux de caixa	diners disponibles per pagar despeses i proveïdors; entrades i sortides de diners.
Iva	impost que s'afegeix al preu dels productes o serveis.
Pèrdues	quan les despeses superen els ingressos.
Pressupost anual	previsió d'ingressos i despeses d'un any.
Subvenció/ajut	ajuda econòmica de l'administració pública.
Desgravació	quantitat que es pot restar dels impostos a pagar.
Marc legal	conjunt de lleis que regulen una activitat.
Pagar	donar diners per un producte o servei.

Nòmica	document amb el sou d'un treballador o treballadora.
Invertir/inversió	destinar diners per obtenir un benefici futur.
Liquiditat	capacitat de disposar de diners immediats.
Impost de societats	impost que paguen les empreses sobre els beneficis.

Paraules relacionades amb la clientela i les vendes

Clientela	conjunt de persones que compren al teu negoci.
Venda	acció de vendre un producte o servei.
Cobrar	rebre diners per la venda.
Producte	article o servei que ofereixes al client
Preus	cost dels teus productes o serveis, que ha d'estar en català.
Reclamació	queixa formal presentada per un client o una clienta
Etiquetes	informació en el producte sobre ingredients, preu o ús, també en català.
Rètol	cartell amb el nom del teu negoci o horaris, que ha d'estar català sempre.

Paraules relacionades amb la gestió del negoci

Proveïdor	empresa o persona que et ven productes o materials.
Pla de negoci	document que explica com funcionarà el teu negoci.
Gestió econòmica	organitzar ingressos, despeses i diners del negoci.
Responsabilitat	deures i obligacions que tens amb els i les clients, les persones treballadores i la llei.
Seguretat social	organisme públic de cotitzacions i prestacions.
Tràmit administratiu	procés legal amb una administració.
Solvència	capacitat de pagar els deutes
Responsabilitat civil	obligació de pagar o reparar danys a altres persones si es produeixen dins del teu negoci.

Paraules relacionades amb la normativa i els drets lingüístics

Normativa lingüística	lleis que obliguen a tenir en català, en atenció a la clientela, documents i rètols.
Atenció a la clientela en català	parlar o escriure en català si el client ho demana.
App de traducció	eines per ajudar-te a comunicar-te en català, com Google Translate o SoftCatalà.
Associació de comerç	grups de comerços o entitats del barri que ofereixen suport, cursos o informació útil.

Paraules relacionades amb altres conceptes útils

Horari	hores en què el negoci està obert
Inspecció	revisió oficial per comprovar que compleixes les lleis i la normativa.
Sostenibilitat econòmica	capacitat del negoci de continuar funcionant a llarg termini.

9. Recursos generals

A continuació trobaràs eines i recursos que et poden ajudar a gestionar el teu negoci, millorar la comunicació amb la clientela i complir la normativa a Catalunya.

- **Coneix el teu CNAE.** És important saber a quin grup de la **CNAE** pertany el teu negoci. Això t'ajuda a:
 - ✓ Tramitar permisos i llicències.
 - ✓ Demanar subvencions i ajuts públics.
 - ✓ Contractar assegurances i complir la normativa de prevenció de riscos.

Consulta el teu codi CNAE aquí: www.cnae.com.es

- **Parlar i escriure en català.** Aprendre frases i vocabulari bàsic en català ajuda a atendre millor la clientela i a crear confiança. Alguns recursos útils:
 - ✓ **Guia de conversa per a comerços** – Universitat de Barcelona
<https://www.ub.edu/guia-conversa/index.php>
Inclou paraules i frases específiques en l'àmbit del comerç amb diferents nivells de dificultat.
 - ✓ **Guia de comerç en català** – Consorci per a la Normalització Lingüística
https://www.cpln.cat/media/upload/pdf/e_viu_el_comerc_en_catala_editora_128_6210_1.pdf

També pots aprofitar cursos en línia, intercanvis lingüístics (tàndems) i el **Programa Comerços Aprentes** del CPNL, que porta professionals i voluntariat a parlar català al teu negoci.

- **Full de reclamacions oficial en català.** És obligatori tenir el **full de reclamacions visible i accessible**. La clientela pot demanar-lo en qualsevol moment, sense necessitat de justificació.

Es tracta d'un formulari oficial amb una còpia per a tu i una per a la clientela. No tenir-lo o negar-se a donar-lo pot comportar sancions.

Descarrega'l aquí:

https://consum.gencat.cat/web/.content/50_RECOMANACIONS/nadal/doc_59629304_1.pdf

- **Models de documents oficials en català**

- ✓ Contractes en català – SEPE
https://www.sepe.es/HomeSepe/ca/empresas/Contratos-de-trabajo/modelos-contrato/modelos-contrato-prtr.html?utm_source=chatgpt.com
- ✓ Documentació empresarial i plantilles – AICAT
https://aicat.barcelona/plantilles/?utm_source=chatgpt.com
- ✓ Formularis jurídics
https://compendium.cat/recursos-formularis-juridics/?utm_source=chatgpt.com

- **Diccionaris i recursos lingüístics en català.** Ajuden a escriure correctament noms de productes, etiquetes, rètols i documents:

[Diccionari Didac](#)

[Diccionari de la Llengua Catalana \(IEC\)](#)

[Esadir – Gramàtica catalana](#)

[Aplicacions de la llengua catalana – Generalitat](#)

[Termcat – Diccionaris en línia](#)

- **Altres recursos útils per a migrants**

Fundació Pimec: assessorament a persones autònomes i petites empreses sobre gestió, RSE i normativa. www.fundaciopimec.org

Nova Ciutadania: informació sociolaboral, jurídica i lingüística per a persones immigrades. www.novaciutadania.cat

Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats – SAIER: tràmits i orientació. [Ajuntament de Barcelona](#)

Fundació CEPAIM i CCAR: suport integral i especialitzat per a persones refugiades i migrants.

Xarxa d'associacions comercials i comunitàries: informació sobre cursos, ajuts i promocions al barri.

I si vols saber-ne més...

Si tens dubtes, necessites assessorament o suport per aplicar la normativa i millorar la teva gestió empresarial:

Fundació Pimec

Suport a comerços i persones autònomes

93 496 4500

secretaria@fundaciopimec.org

<https://www.fundaciopimec.org/>



fundació **pimec**

Amb la col·laboració de:

Amb el suport de:



Aquesta guia és una acció destinada a promoure l'ús de la llengua catalana a Catalunya en l'àmbit laboral i empresarial. És promoguda per la **Fundació Pimec** i compta amb el suport del **Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya (2025)**.