

## **Carta de queixa a Cinesa**

Enviada a [info@cinesa.es](mailto:info@cinesa.es), amb còpia a Recursos humans ([recursos.humanos@cinesa.es](mailto:recursos.humanos@cinesa.es)) i a vendes ([ventas@cinesa.es](mailto:ventas@cinesa.es))

Benvolguts,

Benvolgudes,

Voldria presentar les meves queixes, sense renunciar a d'altres accions, per la manca de respecte que la companyia CINESA va tenir cap a la meva família aquest dilluns 18-07-2010 per a la projecció de les 21'30 a les instal·lacions d'Heron City a Barcelona.

### **Discriminació**

Vaig demanar 4 entrades per a Shrek, i la persona que ens va atendre a la taquilla (identificada com a xxxxx) ens va demanar la ubicació que volíem i ens va donar els tiquets. En el moment de pagar, per seguretat, li vaig demanar "és en català, oi?". Sorprenentment la resposta va ser que no. Desconec si va ser per la cua o per altres motivacions, però aquesta treballadora es va molestar i em va dir que jo li hauria d'haver indicat. Tenint en compte que en tot moment em vaig adreçar a ella en català, se suposa que la tria ja era un implícit, però ella encara em va insistir que si jo volia veure el film en català li ho hauria d'haver indicat, cosa que segons es dedueix no cal fer si es vol veure en castellà. La vaig advertir que jo era el client i que en tot cas és ella que m'hauria d'haver preguntat en quina llengua la volia si és que tenia dubtes i, a partir d'aquí, la seva actitud va adquirir un caràcter sarcàstic, i ja no va deixar de somriure amb un to insultant.

Si aquest procedir és considerat normal per part de l'empresa, caldria considerar que suposa una discriminació de la llengua catalana i una consideració dels seus parlants com a ciutadans de segona i clients de tercera.

### **Atenció al públic**

M'agradarà afegir que aquesta mateixa persona, en tot moment s'adreçava a la clientela en la seva llengua, la castellana, independentment de quina fessin servir els clients del cinema, en el que suposa una manca de respecte i de correcta atenció als clients. Una parella de clients de davant nostre se li van adreçar en català en un parell d'ocasions i a la tercera, davant la manca de delicadesa de la treballadora, els clients van canviar de llengua i haver de fer servir la llengua que la treballadora havia escollit. Aquesta persona -i potser l'empresa si és corresponsable de la seva actitud- haurien de comprendre que tenir converses bilingües és molt interessant entre iguals, al carrer..., però que en una relació comercial, i més enllà dels mínims que prevegui la llei, no és acceptable com a bona pràctica comercial que en un país amb dues llengües oficials la persona que se suposa que està al servei de la clientela es consideri amb el dret de mantenir i imposar la seva llengua. Pot tenir-hi el dret legal però no forma part d'una relació comercial normal, respectuosa amb el client i educada en les formes socials i desafectada políticament.

## Ocultació informativa

D'altra banda, enlloc de les instal·lacions del cinema s'indicava que aquest film s'oferís en les dues versions. Tots els cartells eren en castellà i damunt de cap cartell s'indicava l'existència de la versió catalana. Únicament en els horaris de la taquilla es podia llegir una doble inscripció:

- Shrek, felices para siempre
- Shrek, felices para siempre v.ca

Únicament un petit (v.ca) per a indicar que també s'hi projecta en català, i ocult darrere el nom de la pel·lícula únicament en llengua castellana fins i tot per a la versió catalana. Aquests fets juntament amb l'absència de cartell en català, d'indicacions de versions, i l'actitud ofensiva del servei de venda d'entrades, semblen indicar una voluntat d'ocultació d'aquesta projecció que gairebé sols es pot descobrir per internet.



Cartell oficial en català, inexistent a les instal·lacions de CINESA

A la seva pàgina web, en les pantalles principals tampoc no hi consta cap referència a les llengües de projecció, però la pàgina és exclusivament en castellà i el nom de la pel·lícula hi figura solament en castellà: [http://www.cinesa.es/cartelera/cartelera\\_ficha.aspx?id=011818](http://www.cinesa.es/cartelera/cartelera_ficha.aspx?id=011818). Per casualitat (perquè enlloc s'indica) es pot trobar un accés que dona a la informació de la versió catalana ([http://www.cinesa.es/cartelera/cartelera\\_ficha.aspx?id=011856](http://www.cinesa.es/cartelera/cartelera_ficha.aspx?id=011856)) la qual està absolutament en castellà, fins i tot el nom de la pel·lícula, fet que suposa una gran desconsideració envers la clientela i una mostra dels prejudicis ideològics que suporta aquesta empresa.

Si aquests són els fets, els resultats siguin probablement una gran quantitat de persones a qui els assignen la versió en castellà sense que la seva opinió o sensibilitat sigui tinguda en compte. He percebut de manera molt nítida una estratègia per a aconseguir que la projecció en català tingui poca audiència.

## Instrumentalització ideològica

Al moment d'entrar a la sala, Cinesa es mostra més com un partit polític que no com una empresa ja que ens projecten un spot contra la llei del cinema amb un to tan apocalíptic com de rerefons totalitari: Cinesa es mostra políticament contrària al fet que els ciutadans de Catalunya puguem triar amb llibertat i igualtat la llengua de la projecció. A més, també ens ho diuen a la sala de la projecció en català. M'ha vingut al cap aquell anunci graciós de Bancaixa on les filles d'un client fan una demostració de ballet al caixer ("si la caixa et fa perdre temps tu també tens dret a fer-los-en perdre"). Si l'empresa es considera amb el dret de fer-me empassar un missatge polític abans de la sessió, potser consideraré que jo també tinc dret a passar unes imatges de la història dels greuges contra la llengua catalana, almenys a la venedora d'entrades abans de consumir la compra!

Bromes a part (tot i que potser calgui tenir-les en compte) considero que l'empresa no té cap dret a fer ús del temps anterior a la projecció per a llançar missatges polítics que proclamen la manca de respecte envers una col·lectivitat lingüística. Una cosa és passar *trailers* de publicitat de films i una altra, fora de període electoral, projectar-hi proclames polítics rere les quals hi ha la voluntat de mantenir una imposició lingüística contrària a la llei i a les expectatives de la societat. Si volen llançar aquest missatge en un espai que els clients hem pagat, els ciutadans també volem dret a la rèplica, a expressar els nostres drets en tant que clients. Tot plegat, respon a uns interessos mancats de sentit de responsabilitat envers la societat, però també mancats de servei a la clientela i, en conseqüència mediatitzats políticament.

Si per passar anuncis per televisió demanant seleccions catalanes es va presentar una denúncia, també caldria presentar una denúncia contra un ús no previst en la relació contractual entre client i cinema i que, atenent al fet que la pel·lícula s'adreça a un públic infantil, pot afectar el desenvolupament moral dels menors transmetent una imatge nefasta de les llengües com a conflicte o de presumpta superioritat de la llengua castellana.

### **Nom oficial dels vials**

Finalment, demano a CINESA que compleixi la legalitat vigent en referència a denominació dels vials, els quals no són traduïbles i tenen, a Catalunya, la seva única versió en català. Així "Paseo Andreu Nin" és el Passeig d'Andreu Nin, o el "Centro Cultural Sant Cugat" és el "Centre Cultural Sant Cugat". El cas de la traducció del nom de Josep Tarradellas, qui fou el 125è President de la Generalitat de Catalunya, per "Avd. Jose Tarradellas" ratlla l'ofensa i segurament explica molt dels seus valors corporatius.

### **Finalment**

No voldria acabar sense fer constar que vam optar per anar a veure la pel·lícula a Barcelona donat que a Vilanova i la Geltrú no ens va ser possible d'accedir-hi en la versió en català, malgrat que el Cinema Bosc té per política d'empresa escollir preferentment les versions en la llengua pròpia. És coneguda l'estratègia que algunes cadenes de cinemes fan amb la intenció de disminuir el nombre d'assistents a les projeccions en català i que consisteix a retenir algunes de les poques còpies que s'hagin fet de la versió catalana i ocultar-les (no passar-les o fer-ho en condicions de manca d'informació, o en cinemes allunyats del públic majoritari, etc.). L'actitud corporativa que he percebut fa pensar en una intencionalitat política com la que he indicat.

Davant aquesta sospita, seria convenient que l'empresa comunicés de manera transparent les dades d'assistència segons llengua, ja que en un país on el 97% de la població entén la llengua catalana (i especialment entre el públic infantil a qui s'adreça el film) i on la meitat de la població la té com a llengua pròpia, qualsevol desviació del 50% ponderat segons nombre de còpies disponibles hauria de ser entesa com fruit d'una política activa de desincentivació per part de l'empresa.

### **Preguntes**

En conclusió, tinc interès a conèixer de l'empresa el següent:

- a) Reben els treballadors/es de l'empresa que atenen el públic la instrucció d'atendre amb la màxima correcció els clients? Considera l'empresa que no atendre els clients en la llengua oficial d'aquests suposa un adequat respecte?
- b) Atès que la persona d'atenció al públic considera que, si no s'indica específicament, la llengua triada és sempre la castellana, assumeix l'empresa aquest capteniment?
- c) Per quin motiu no es dóna a conèixer la versió catalana i fins i tot el nom del film es posa sols en castellà?
- d) Està disposada l'empresa a acceptar el dret de rèplica per part dels clients a les manifestacions de caràcter polític i partidista a què aquests són sotmesos al marge de la seva voluntat, expectatives comercials i la relació contractual de visualitzar una pel·lícula?
- e) Quines dades d'assistència segons versió s'estan produint? Guarden una correlació amb el 50% que podria ser previsible?
- f) Donat que les còpies en català a les quals Cinesa presumptament dificulta l'accés estan finançades amb recursos públics, és conscient l'empresa que pot ser responsable -si més no èticament- d'una malversació de diners amb els quals tots els ciutadans hem contribuït?

M'agradaria que, en pro de la transparència que a una empresa de renom com Cinesa se li suposa i del deure ètic de mostrar-se sensible a les expectatives de la societat, em poguessin donar resposta a les queixes, inquietuds i preguntes que els formulo.

Barcelona, 21 de juliol de 2010

Josep Maria Canyelles i Pastó  
08800 Vilanova i la Geltrú  
[jmcanyelles@collaboratio.net](mailto:jmcanyelles@collaboratio.net)