

2 / 08

Dictamen

Sobre el Proyecto de Decreto
POR EL QUE SE DESARROLLA EL
CAPÍTULO VII DEL TÍTULO II DEL
ESTATUTO DE LAS PERSONAS
CONSUMIDORAS Y USUARIAS:
“DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE
LAS PERSONAS CONSUMIDORAS
Y USUARIAS”

Bilbao, 1 de febrero de 2008



C E S

Euskadiko Ekonomia eta Gizarte
Arazoetarako Batzordea

Consejo Económico
y Social Vasco

© Edita: Consejo Económico y Social Vasco
Gran Vía, 35-1.ª planta
48009 Bilbao
www.cesvasco.es

Maquetación y fotomecánica: Argia Servicios Gráficos, S. L.

Impresión: Gestingraf, S. A. L.

Depósito Legal: BI-354-08

Dictamen

I

ANTECEDENTES

El día 24 de julio de 2007 tuvo entrada en el Consejo Económico y Social Vasco escrito del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, solicitando Dictamen sobre el Proyecto de Decreto por el que se desarrolla el Capítulo VII del Título II del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias: “Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarias” (Ley 6/2003, de 22 de diciembre), según lo establecido en el artículo 3.1. de la Ley 9/1997, de 27 de junio, del Consejo Económico y Social Vasco.

El artículo 37, que inicia el citado Capítulo VII del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias —recogido en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre—, reconoce a éstas el derecho a recibir en euskera y castellano información sobre bienes y servicios, así como a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la CAPV, enmarcando su efectivo ejercicio a los términos de progresividad que se establezcan. El presente Decreto se enmarca en este planteamiento y nace con la pretensión de posibilitar el efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos que la Ley reconoce a las personas consumidoras y usuarias, desde la conciencia de la oportunidad de procurar un desarrollo progresivo de los términos de aquélla.

De manera inmediata fue enviada copia del documento a todos los miembros del Pleno del Consejo a fin de que remitan sus propuestas y opiniones y dar traslado de las mismas a la Comisión de Trabajo pertinente, según lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Económico y Social Vasco. El día 28 de enero de 2008 la Comisión de Desarrollo Social aprueba el siguiente Proyecto de Dictamen, que eleva al Pleno del Consejo para su aprobación el 1 de febrero de 2008 donde se aprueba por unanimidad.

II CONTENIDO

El proyecto de Decreto consta de Exposición de motivos, 20 artículos y dos Disposiciones Adicionales, y su contenido se resume a continuación.

Exposición de motivos

Con la Ley 6/2003 irrumpe una nueva visión en torno a las medidas para la normalización lingüística, que comienza a dirigirse a sectores concretos y estratégicos, capaces de dinamizar la utilización del euskera, particularmente en las relaciones sociales, entre las que las relaciones de consumo tienen un importante peso específico. Este Decreto nace para posibilitar el ejercicio de los derechos lingüísticos que la Ley reconoce a las personas consumidoras y usuarias, desde la conciencia de la oportunidad de procurar un desarrollo progresivo de los términos de aquélla. Desde este planteamiento, su objeto se define con una doble finalidad: por una parte, determinar las obligaciones lingüísticas de las empresas, entidades y establecimientos abiertos al público a fin de establecer los términos de progresividad de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias y, por otra, la creación del sello de compromiso lingüístico, medida de fomento que entronca directamente con el objetivo de garantizar el pleno ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, que tendrá como destinatarios todos aquellos establecimientos o empresas que voluntariamente se adhieran al mismo, desde la asunción de un compromiso con la calidad de la información ofrecida en ambas lenguas.

La definición de los términos de progresividad guarda relación con el ámbito de aplicación, que no coincide con toda la tipología de entidades, empresas o establecimientos a que se refieren los artículos 38, 39 y 40 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

El fundamento de tal decisión se encuentra, en primer lugar, en el propio Estatuto, que permite estratificar sectores y categorías de establecimientos para plantear una distinta graduación en la exigibilidad de los términos de la Ley. En segundo lugar, aparece respaldado desde argumentos socioeconómicos, afectando principalmente a empresas con demostrado potencial económico, capaces de hacer frente a los costes derivados del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto. A su vez, la concentración en algunos sectores (comunicación, energía, transporte) y en cierta tipología de empresas (grandes establecimientos, establecimientos comerciales de carácter colectivo, entidades de crédito o promotores de obras de educación, profesionales o empresas que vendan o arriendan viviendas) se realiza con el objetivo de abarcar un número importante de relaciones de consumo, incluidas las más emergentes, y aquellas que resultan de importancia estratégica para el ejercicio de

los derechos lingüísticos. Finalmente, la definición del ámbito de aplicación termina por sustentarse en razones sociolingüísticas, en tanto abarca ciertos establecimientos situados en municipios con un porcentaje de bilingües superior al 50%, a las que han de sumarse las tres capitales por concentrar un número significativo de aquéllos.

Más concretamente, por lo que se refiere al articulado, el Decreto es plasmación del régimen de cooficialidad lingüística de la CAPV vertebrado sobre el territorio como criterio delimitador. Así, se imponen obligaciones lingüísticas (ya previstas en el artículo 38 2 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias) a cualquier entidad integrada en el ámbito de aplicación del Decreto que cuente con un establecimiento abierto al público en la CAPV.

A su vez, el Decreto prevé una segunda conexión territorial que permite contemplar ciertas empresas con independencia de que las relaciones de consumo se produzcan o no en un establecimiento abierto al público sito en territorio de la CAPV. Se trata de conectar el desarrollo de la actividad de la empresa con el territorio de nuestra Comunidad, tal y como se prevé en el Estatuto cuando reconoce los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias en las relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la CAPV. En cualquier caso, parece necesario aclarar qué se entiende en determinadas supuestos por operar en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, a tal fin, se insertan el artículo 2 2 a), d), e) y f) (para los servicios prestados por operadores de comunicaciones y empresas suministradoras) y el artículo 4 (para los servicios de transporte).

Por último, se contemplan supuestos referidos a empresas en el marco de relaciones de consumo que se producen por medios electrónicos cuando, en apariencia, éste es un medio ajeno a la conexión territorial a la que se viene aludiendo. Nuevamente, el Decreto ha conectado obligación, derecho lingüístico y medio electrónico a través del criterio establecido en el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, de "operar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi". Cuando la empresa opera en la CAPV, en virtud de lo establecido en los artículos 2 2 a) d) e) y f) y 4), el desarrollo de ciertas relaciones por un medio físico o electrónico no debe distorsionar los derechos de la persona consumidora y los correlativos deberes impuestos al empresario, que nacen del despliegue de su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, siendo el medio electrónico una natural extensión de la actividad desplegada en el territorio. Lo que sí parece necesario en tal caso es precisar la posición jurídica de la empresa en tanto que no estará sujeta en términos idénticos a las consecuencias derivadas de contar con un establecimiento en la Comunidad Autónoma, sino que, sencillamente, deberá estar en disposición de dar adecuada respuesta a los derechos lingüísticos que el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias reconocen al consumidor.

Cuerpo Dispositivo

El *artículo 1* define el **objeto** del Decreto, que es la determinación de las obligaciones lingüísticas de las empresas, entidades y establecimientos abiertos al público en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias, a fin de precisar los términos de progresividad en que aquéllas tienen derecho a recibir, en euskera y castellano, información sobre bienes y servicios y a ser atendidas cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

El *artículo 2* describe su **ámbito de aplicación**, describiendo las entidades que estarán sujetas a lo dispuesto en el Decreto. Entre ellas, están las entidades públicas cuando presten servicios o suministren productos en régimen de derecho privado, las entidades o personas jurídicas que en ámbito de la CAPV prestan servicios universales o de interés general (en particular, las operadoras de comunicaciones, empresas ferroviarias, de transporte público por carretera, de transporte aéreo de pasajeros, suministradoras de energía, etc.) y los establecimientos abiertos al público que cumplan una serie de requisitos (número de trabajadores, volumen de negocio, superficie de venta, ubicación, etc.) Asimismo, se citan las entidades de crédito y los promotores de edificación.

El *artículo 3* define qué se considera “**establecimientos abiertos al público**”, mientras que el *artículo 4* aclara qué se entiende por “**empresas de transporte que prestan servicios en la CAPV**”. Después, el *artículo 5* detalla las obligaciones lingüísticas en la **comunicación escrita de los establecimientos abiertos al público**. Entre ellas están las de formular en euskera y castellano todo tipo de señalización, incluida la toponímica, la información contenida en carteles y rótulos, los impresos y catálogos, los distintos contratos y las comunicaciones y notificaciones a clientes (facturas, resguardos, etc.)

El *artículo 6* describe las obligaciones lingüísticas en la comunicación escrita de las **empresas operadoras de comunicaciones**, quienes, además del cumplimiento de las obligaciones derivadas del artículo anterior, deberán formular igualmente en euskera y castellano las guías de abonados del servicio telefónico, la información de los teléfonos públicos de pago, los contratos que se celebren con los consumidores y todo tipo de comunicaciones, presupuestos y facturas. En estos casos, la persona consumidora podrá optar por una u otra lengua.

El *artículo 7* se refiere a las obligaciones lingüísticas en los contratos de **transporte ferroviario o por carretera**, al tiempo que el *artículo 8* detalla las relativas a las empresas que presten servicios de tráfico aéreo regular de pasajeros y aquéllas que presten servicios de **asistencia en tierra a pasajeros**. En ambos casos se tratan cuestiones como las relativas a billetes, condiciones generales de transporte y cualesquiera otros documentos relativos a los servicios que se prestan. El *artículo 9*, en la misma línea, trata las obligaciones lingüísticas de comunicación escrita de las em-

presas que suministran **energía eléctrica, combustibles petrolíferos y gas natural**, el **artículo 10** las relativas a las **entidades de crédito** y el **artículo 11** las obligaciones lingüísticas en la documentación informativa de las **viviendas**.

Después, el **artículo 12** se refiere a las obligaciones lingüísticas en la **Información oral** destinada a una pluralidad indeterminada de consumidores y el **artículo 13** a las relativas a la **atención al público**, entendida como cualquier información o asesoramiento directo al consumidor, presencial, telefónico o electrónico, oral o escrito, pertinente para el consumo de bienes, productos o servicios, incluidos los relativos a las formas de pago y financiación, a los servicios postventa y a las garantías comerciales y los que facilitan al consumidor la formulación de reclamaciones. El **artículo 14** regula el caso concreto de la atención al público por medios electrónicos o telefónicos, mientras que **el 15 y el 16** lo hacen para las empresas operadoras de comunicaciones telefónicas y el **artículo 17** regula las obligaciones lingüísticas de los departamentos y servicios de atención al cliente de entidades de crédito. Después, el **artículo 18**, en lo relativo a **infracciones y sanciones**, se remite a lo establecido por la Ley 6/2003.

A continuación, el **artículo 19** regula las obligaciones que implica ser poseedor del **Sello de Compromiso Lingüístico**, que formará parte del Sistema de certificación de calidad en la gestión lingüística (Euskararen Kalitate Ziurtagiria) y se expondrá de forma visible al público en el exterior y en el interior del establecimiento o empresa, mientras que el **artículo 20** describe el procedimiento para su concesión. Por último, las Disposiciones Adicionales Primera y Segunda establecen diversos plazos de adaptación para diferentes supuestos y entidades.

III CONSIDERACIONES

Consideraciones Generales

En relación a esta iniciativa para el desarrollo de la Ley 6/2003 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías en materia de derechos lingüísticos, existe un precepto concreto de la Ley, recogido en los artículos 39.2, 40.5 y 41.3, que remite a desarrollo reglamentario la ejecución de las obligaciones que se dicten en ese campo, dentro de una progresividad, para las entidades privadas, ya que en lo referente a las públicas, se fija el plazo de un año desde su entrada en vigor para dar cumplimiento a lo dispuesto en ese campo, plazo que se agotó el 31 de diciembre de 2004 (Disposición Adicional Única).

La progresividad con que se aborda el desarrollo de las obligaciones lingüísticas reconocidas en la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y usuarias es un criterio adecuado, aparte de estar reiteradamente señalado en dicho texto. No obstante, se

echa en falta en el presente Proyecto de Decreto de desarrollo de la citada Ley la inclusión de un calendario que abarque la totalidad de las relaciones de consumo, con la progresividad necesaria, lo cual contribuiría al completo desarrollo de las obligaciones establecidas en la Ley, y reflejaría la efectiva voluntad de cumplimiento de la misma.

Ahora bien, resulta esencial que en un tema como el que se trata se procure la mejor conjunción de los factores que confluyen en nuestra realidad sociolingüística y económica. En ese sentido, y a fin de tener en cuenta las repercusiones organizativas que esas nuevas obligaciones pueden suponer a la empresa y sus trabajadores, cabría modular, a la hora de establecer la progresiva exigencia de las obligaciones lingüísticas, en particular las relativas a la atención oral al público, el requisito de plantilla del artículo 2.3-d), así como los plazos de adaptación de la Disposición Adicional Primera, fundamentalmente los mencionados en su apartado 4-b).

En relación a la regulación del Sello de Compromiso Lingüístico, es necesario recordar que existe ya una completa regulación de la “Certificación de Calidad en la Gestión Lingüística” que, dependiente del Departamento de Cultura, es aplicable a las empresas, en la que se establecen distintos niveles, un procedimiento de evaluación para su obtención, etc. Esa posible duplicidad, además de generar confusión entre las personas consumidoras y usuarias, podría crear situaciones de desigualdad entre las empresas, circunstancia sobre la que queremos llamar la atención.

En otro orden de cosas, también llamamos la atención sobre la siguiente cuestión: En el año 2003, el CES fue consultado sobre el Anteproyecto de Ley de Estatuto de Consumidores y Usuarios, emitiendo Dictamen sobre el mismo con fecha 25 de junio (Dictamen, 4/2003). En el texto consultado al CES, se incluía una tipificación de infracciones sancionables, de tal modo que el artículo 50.26. consideraba infracción *“el incumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de garantía de derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias por el capítulo VII del Título II y su normativa de desarrollo”*.

Sin embargo, después, en la Ley finalmente aprobada el 22 de diciembre de ese mismo año y hoy vigente, el incumplimiento de las obligaciones en materia de garantía de los derechos lingüísticos deja de figurar tipificado como infracción. Este Consejo llama la atención sobre esa falta de concreción, al tiempo que planteamos que se llene ese vacío en la medida en que se vayan desarrollando las obligaciones impuestas por el Decreto que ahora nos ocupa. Y es que una efectiva política lingüística requiere que el incumplimiento de las obligaciones en materia de garantía de los derechos lingüísticos sea considerado infracción de manera explícita, lo mismo que lo son otros incumplimientos.

Concluidas las consideraciones de carácter general, el CES Vasco estima necesario emitir las siguientes específicas, relativas a los distintos apartados en que se divide el texto sometido a nuestra valoración:

Consideraciones específicas

Artículo 2.3.c):

Se hace alusión a un “Anexo I” que luego no consta en el texto recibido por este Consejo. Se trata de la relación de los municipios con más del 33% de población bilingüe, que consideramos debería constar en el texto, para conocerlo en su totalidad.

Artículo 2.5.:

Apreciamos lo que parece ser un error en el texto en castellano, ya que se dice “...términos establecidos en los artículos 10 y...”, y creemos que debería decir “en el artículo 10, y...”, tal y como aparece, correctamente, en la versión en euskera.

Artículo 5.5.:

Se menciona la obligación de utilizar “un euskera de calidad, ajustado a la norma lingüística vigente establecida por la Real Academia de la Lengua Vasca- Euskaltzaindia”. Nos parece un concepto inconcreto que precisaría un mayor desarrollo, puesto que se trata de una cuestión importante a la hora de garantizar los derechos lingüísticos.

IV**CONCLUSIONES**

El CES Vasco reitera las anteriores consideraciones al Proyecto de Decreto sometido a su valoración. Asimismo, considera preciso que, a la vista de los resultados que se obtengan con la aplicación del Decreto finalmente aprobado, se continúe avanzando progresivamente en el desarrollo reglamentario de las obligaciones lingüísticas establecidas en el Capítulo VII del Título II del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias: “Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarias”, y todo ello con el objetivo de contribuir a garantizar la cooficialidad lingüística desde la necesaria normalización del uso del euskera.

En Bilbao, a 1 de febrero de 2008

Vº Bº El Presidente
Antxon Lafont Mendizabal

El Secretario General
Javier Muñecas Herreras

Trizpēna

2/08

2/08

Dictamen