

2 / 08

# Irizpena

KONTSUMITZAILEEN ETA  
ERABILTZAILEEN  
ESTATUTUAREN II.TITULUKO VII.  
KAPITULUA ARAUTZEN DUEN

Dekretu-proiektuari buruzkoa:

“KONTSUMITZAILEEN ETA  
ERABILTZAILEEN HIZKUNTZA  
ESKUBIDEAK.”

Bilbon, 2008ko otsailaren 1ean



C E S

Euskadiko Ekonomia eta Gizarte  
Arazoetarako Batzordea

Consejo Económico  
y Social Vasco

© Argitalpena: Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordea  
Gran Vía, 35-1. solairua  
48009 Bilbo  
[www.cesvasco.es](http://www.cesvasco.es)

Maketazioa eta fotomekanika: Argia Servicios Gráficos, S. L.

Inprenta: Gestingraf, S. A. L.

Lege Gordailua: BI-354-08

# Irizpena

## I

## AURREKARIAK

2007ko uztailaren 24an, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren idazki bat jaso zen Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetako Batzordean, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren II. Tituluaren VII. Kapitulua garatzen duen Dekretu-proiektuari buruzko irizpena eskatzeko: “Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideak” (abenduaren 23ko 6/2003 Legea), Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetako Batzordearen ekainaren 27ko 9/1997 Legearen 3.1. artikuluan xedatutakoaren arabera.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren VII. Kapitulua horri hasiera ematen dion 37. artikulua —abenduaren 22ko 6/2003 Legean bildutakoa— ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko eskubidea aitortzen die pertsona horiei, baita EA Eren lurralde eremuan lan egiten duten enpresekiko edo establezimenduekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko ere; hizkuntza biak pixkanaka ezartzeko moduan kokatu behar da hizkuntza bien benetako erabilera. Dekretu hau planteamendu horren barruan kokatzen da, Legeak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortzen dizkien hizkuntza eskubideak erabili egiten direla ahalbidetzeko, betiere legearen pixkanakako garapena gauzatzeko aukeraz jabetuta.

Berehala bidali zitzaizen dokumentuaren kopia bat Batzordearen Osoko Bilkurako kideei, haien proposamenak eta iritzia igor ditzaten eta horien berri emateko Lan Batzorde egokiari, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetako Batzordearen Funtzionamenduaren Araudian xedatutakoarekin bat etorritz. Gizarte Garapenerako Batzordeak, 2008ko urtarrilaren 28an, ondoko Irizpen-proiektu hau onetsi du, eta Batzordearen Osoko Bilkurari igorri dio eta 2008ko otsailaren 1ean ospatutako Osoko Bilkuran aho batez onetsi da.

## II EDUKIA

Dekretu-proiektuak zioen azalpena, 20 artikulua eta bi xedapen gehigarri ditu, eta horien edukien laburpena emango da jarraian.

### Zioen azalpena

6/2003 Legeari esker, ikuspegi berri bat ezarri da hizkuntzaren normalizaziorako neurrien inguruan. Euskararen erabilera dinamizatzeko gai diren sektore zehatz eta estrategikoentzat da hasieran, bereziki gizarte harremanetan, eta harreman horien artean garrantzi handia hartzen dute kontsumoko harremanek.

Legeak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortzen dizkien hizkuntza eskubideak erabiltzea ahalbidetzeko xedearekin sortu da Dekretu hau, betiere Legea pixkanaka garatzen saiatzeko aukera baliatu beharraz jabetuta. Ikuspegi horretatik, bi helburu ditu Dekretuaren xedeak: alde batetik, enpresen, erakundeen eta jendearentzat irekita dauden establezimenduen hizkuntza betebeharrak zehaztea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak pixkanaka ezartzeko; eta bestetik, hizkuntza konpromisoaren zigilua sortzea. Izan ere, hizkuntza sustatzeko neurri hori zuzenean lotzen da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideen erabilera bermatzeko helburuarekin. Neurriaren hartzaileak izango dira beren borondatez hizkuntza konpromisoarekin bat egiten duten establezimenduak edo enpresak, betiere bi hizkuntzetan eskainitako informazioaren kalitatea emateko konpromisoa oinarri izanik. Hizkuntza eskubideak pixkanaka ezartzearen definizioak aplikazio eremuarekin du lotura, baina ez dator bat Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38, 39 eta 40. artikuluetan aipatzen diren erakundeen, enpresen edo establezimenduen tipologia guztiarekin.

Erabaki horren funtsa, lehenik eta behin, Estatutua bera da, establezimenduen sektoreak eta kategoriak banatzeko modua ematen duena Legean ezarritako eskakizunak betetzeko maila desberdinak planteatzeko. Bigarrenik, gizarte-ekonomiako arrazoiak eman dira argudio gisa, eta bereziki ekonomi ahalmen frogatua duten enpresei eragiten die, Dekretuan xedatu dena betetzearen ondoriozko kostuei aurre egiteko gaitasuna duten enpresei. Aldi berean, zenbait sektore bildu dira (komunikazioak, energia, garraioa) enpresa mota jakin batzuetan (establezimendu handiak, merkataritza establezimendu kolektiboak, kreditu-erakundeak edo hezkuntza-obretako sustatzaileak, etxebizitzak saltzen edo alokatzen dituzten profesionalak edo enpresak) kontsumoko harreman kopuru handia hartzeko asmoz, indar handiarekin datozenak barne, baita hizkuntza eskubideak erabiltzeko garrantzi estrategikoa dutenak ere. Azkenik, arrazoi soziolinguistikoak dira azkenean aplikazio eremuaren definizioaren oinarri, % 50etik gorako biztanleria elebiduna

duten udalerrietan kokaturiko zenbait establezimendu hartzen baititu, eta udalerrri horiei hiru hiriburuak gehitu behar zaizkie, establezimenduen kopuru nabarmena biltzen dutelako.

Zehazkiago, artikuluei dagokienez, EAEko hizkuntzen koofizialtasuna gauzatu da Dekretuan, eta lurraldea da koofizialtasuna mugatzeko irizpidea. Hala, hizkuntza betebeharrak inposatzen zaizkio (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38.2. artikuluan dagoeneko ezarriak) Dekretua aplikatzeko eremuan dagoen edozein erakunderi, baldin eta EAEn jendearentzat irekita dagoen establezimendua badu.

Era berean, beste lurralde lotura bat ezarri du Dekretuak, eta horri esker, hainbat enpresa finka daitezke, betiere kontsumoko harremanak EAEko lurraldean jendearentzat irekita dagoen establezimendu batean gertatzen diren ala ez kontuan hartu gabe. Enpresaren jardueraren garapena gure Erkidegoaren lurraldearekin lotzea da kontua, Estatutuan ezarrita dagoenez, hain zuzen kontsumitzaileek eta erabiltzaileek EAEn lurralde eremuan lan egiten duten enpresekiko edo establezimenduekiko harremanetan dituzten hizkuntza eskubideak aitortzen dituenean. Nolanahi ere, beharrezkoa dela dirudi Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuan lantzea zer den zenbait kasutan, eta horretarako, 2 2 a), d), e) eta f) artikulua (komunikazio operadoreek eta enpresa hornitzaileek emandako zerbitzuetarako) eta 4. artikulua (garrario zerbitzuetarako) txertatu dira.

Azkenik, bitarteko elektronikoen bidez gertatzen diren kontsumoko harremanen esparruko enpresei buruzko kasuak aurreikusten dira, noiz eta, itxuraz, bitarteko horiek aipatzen ari garen lurralde loturarekin zerikusirik ez duen bitartekoa denean. Dekretuak, beste behin, betebeharra, hizkuntza eskubidea eta bitarteko elektronikoa lotu ditu Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan xedaturiko irizpidearen bidez, hots, "Euskal Autonomia Erkidegoan lan egitea" rekin. Enpresak EAEn lan egiten duenean, 2 2 a) d) e) eta f) eta 4) artikuluetan xedaturikoa dela bide, zenbait harreman bitarteko fisiko edo elektronikoen bidez garatzeak ez ditu kontsumitzailearen eskubideak eta enpresariari inposaturiko beharrak desitxuratu behar. Izan ere, eskubide horiek Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuan jardutearen ondorioz sortu dira, eta bitarteko elektronikoa da lurraldean ezarritako jardueraren hedapen naturala da. Hala denean, beharrezkoa dela ematen du enpresaren posizio juridikoa zehaztea, ez baita egongo Autonomia Erkidegoan establezimendua izateak dakartzan ondorioei lotuta, baizik eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuak kontsumitzaileari aitortzen dizkion hizkuntza eskubideei erantzun egokia emateko moduan egon beharko du.

## Xedapenak

**1. artikulua** Dekretuaren **xedea** definitzen du, hots, enpresek, erakundeek eta jendearentzat irekita dauden establezimenduek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan dituzten hizkuntza betebeharrak zehazten ditu hizkuntzen erabilera

pixkanaka ezartzeko modua finkatzeko, zeren kontsumitzaileek eta erabiltzaileek ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko eta haiek aukeraturiko hizkuntza ofizialean arreta jasotzeko eskubidea baitute.

**2. artikulua aplikazio eremua** zehazten du, eta Dekretuan xedatu denari lotuta dauden erakundeak deskribatzen ditu. Horien artean, herri erakundeak daude zerbitzuak edo hornidurak ematen dituztenean zuzenbide pribatuaren arabera, edo EAE-ren eremuan zerbitzu unibertsalak edo orokorrak ematen dituzten erakundeak edo pertsona juridikoak (oro har, komunikazio operadoreak, tren enpresak, errepideko garraio publikoko enpresak, bidaiarien aireko garraiokoak, energia-hornitzaileak, etab.) zenbait eskakizun betetzen dituzten eta jendearentzat irekita dauden establezimenduak (langile kopurua, negozio-bolumena, salmenta-azalera, kokapena, etab. Halaber, kreditu-erakundeak eta eraikuntzako sustatzaileak aipatzen dira.

**3. artikulua “jendearentzat irekita dauden establezimenduak”** zer diren definitzen du. **4. artikulua**, berriz, **“EAEn zerbitzuak ematen dituzten garraio enpresak”** zer diren azaltzen du. Geroago, **5. artikulua** hizkuntza betebeharrak zehazten ditu **jendearentzat irekita dauden establezimenduen idatzizko komunikazioan**. Horien artean, edozein seinaleztapen mota euskaraz eta gaztelaniaz egitea da, toponimoak barne, baita karteletako eta errotuluetako informazioa, inprimakiak, katalogoa, kontratuak eta bezeroentzako komunikazioak eta jakinarazpenak ere (fakturak, gordekinak, etab.).

**6. artikulua komunikazioetako enpresa operadoreek** idatzizko komunikazioetan dituzten hizkuntza eskubideak azaltzen ditu; izan ere, aurreko artikulua ondo-riozko betebeharrak betetzeaz gain, euskaraz eta gaztelaniaz eman behar ditu era berean telefono zerbitzuko harpidedunen gidak, ordaintzeko telefono publikoen informazioa, kontsumitzaileekin eginiko kontratuak eta era guztietako jakinarazpenak, aurrekontuak eta fakturak. Halakoetan, hizkuntza bat zein bestea aukera dezake kontsumitzaileak.

**7. artikulua tren edo errepide bidezko** kontratuetako hizkuntza eskubideei buruzkoa da; **8. artikulua**, berriz, bidaiarien aire trafiko erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresak eta **bidaiariei aireportuetan laguntzeko** zerbitzua ematen duten enpresak zehazten ditu. Kasu bietan honako gai hauek izaten dira: txartelak, garraio baldintza orokorrak eta ematen dituzten zerbitzuei buruzko bestelako edozein dokumentu. **9. artikulua**, ildo beretik, **argindarra, petrolio erregaiak eta gas naturala** hornitzen dituzten enpresek idatzizko komunikazioetan dituzten hizkuntza betebeharrak aztertzen ditu, **10. artikulua** kreditu-erakundeei buruzkoak eta **11. artikulua etxebizitzan** dokumentazio informatiboaren arloko hizkuntza betebeharrei buruzkoak.

Ondoren, **12. artikulua** ahozko informazioaren arloko hizkuntza eskubideei buruzkoa da, kontsumitzaileen zehaztu gabeko aniztasunari begira, eta **13. artikuluan**

**arreta zerbitzuari** buruzkoak zehazten dira. Arreta zerbitzuari deritzo kontsumitzaileari zuzenean emandako edozein informazio edo aholku, kontsumitzailea bertan izanik edo telefono edo elektronikaren bidez, ahoz zein idatziz, baldin eta informazio hori egokia bada ondasun, produktu edo zerbitzuen kontsumorako (ordaintzeko eta finantzatzeko moduari buruzkoak barne), salmenta osteko zerbitzuetarako eta merkataritza bermeetarako, baita kontsumitzaileari erreklamazioak egiteko modua errazten dietenak. **14. artikulua** jendearentzako bitarteko elektronikoen edo telefonikoen bidezko arreta zerbitzuaren kasu zehatza arautzen du. **15 eta 16. artikuluek**, berriz, telefono bidezko komunikazioen enpresa operadoreen gainekoak arautzen dituzte, eta **17. artikulua** kreditu-erakundeetako bezeroarentzako arreta zerbitzuen eta departamentuen hizkuntza eskubideak arautzen ditu. Ondoren, **18. artikulua, arau-hausteei eta zehapenei** dagokienez, 6/2003 Legean xedatu denari lotzen zaio. Jarraian, **19. artikulua Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluaren** jabe izateak dakartzan betebeharrak arautzen ditu, hizkuntza kudeaketaren kalitatea egiaztatzeko sistemaren barruan sartzen dena (Euskararen Kalitate Ziurtagiria) eta jendaurrean jarriko da ikusteko moduko tokietan establezimenduaren edo enpresaren kanpoko aldean eta barruko aldean. **20. artikulua**, berriz, ziurtagiri hori emateko prozedura azaltzen du. Azkenik, lehen eta bigarren xedapen gehigarriek hainbat egokitzapen-epe ezarri dituzte hainbat kasu eta erakunderentzat.

### III GOGOETAK

#### Gogoeta orokorrak

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legea hizkuntza eskubideen arloan garatzeko ekimen horri dagokionez, Legearen manu zehatz bat dago 39.2, 40.5 eta 41.3. artikuluetan, eta arlo horretan erakunde pribatuentzat ezarri diren betebeharrak betearazteko arauak garatu behar direla agerrarazi da, betiere pixkanaka ezarri beharrekoak, zeren eta erakunde publikoei dagokienez urtebeteko epea finkatu baita xedatutakoa betetzeko, Legea indarrean sartzen denetik kontatzen hasita. Epe hori 2004ko abenduaren 31n agortu zen (Xedapen gehigarri bakarra).

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legean aitorturiko hizkuntza betebeharren garapena pixkanaka ezartzea irizpide egokia da, eta gainera behin eta berriz aipatzen da testu horretan. Hala ere, kontsumoko harreman guztiak bilduko dituen egutegi baten falta sumatzen da Legea garatzeko Dekretu-proiektu honetan, betiere pixkanaka ezarri beharrekoa, eta hori onuragarria izango litzateke Legean xedaturiko betebeharrak osorik garatzeko: berau betetzeko borondatea badagoela agerraraziko luke.

Hala eta guztiz ere, funtsezkoa da horrelako gai batean gure errealitate soziolingüistiko eta ekonomikoko faktoreak hobeto uztartzeko ahaleginak egitea. Ildo horretan, betebeharrak berri horiek enpresentzat eta langileentzat antolakuntzan izan ditzaketen ondorioak aintzat hartzeko, egokia izango litzateke 2.3-d) artikuluan plantillaren gainean ezarritako eskakizuna bideratzea hizkuntza eskubideak pixkanaka eskatu beharra ezartzerakoan, bereziki jendaurreko ahozko arretari dagozkionak. Bestalde, lehen xedapen gehigarria egokitzeko epeak ere ezarri beharko lirateke, gehienbat 4-b) atalean aipatzen direnak.

Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua arautzeari dagokionez, beharrezkoa da gogoraztea dagoeneko badagoela araututa "Hizkuntza Kudeaketaren Kalitate Ziurtagiria". Izan ere, Kultura Sailaren menpekota izanik, enpresei aplikatu behar zaie, eta hainbat maila, ziurtagiria lortzeko ebaluazio-prozedura bat, etab. xedatu dira. Bikoiztasun posible horrek, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen artean nahasmen-dua eragiteaz gain, desberdintasuna ekar dezake enpresen artean, eta horretaz ohartarazi beharra dugu.

Bestalde, ondoko gai honetaz ere ohartarazi beharra dugu: 2003an, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordeari galdera egin zitzaion Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legearen aurreproiektuari buruz, eta horren gaineko irizpena eman zuen ekainaren 25ean (Irizpena, 4/2003). Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordeari kontsultaturiko testuan, arau-hauste zigorgarriak zehazten dira. Hala, hauxe da arau-haustea 50.26. artikulua arabera: *"II. Tituluaren VII. Kapituluak eta berau garatzen duen araudiak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzearen arloan ezarritako betebeharrak ez betetzea."*

Aitzitik, azkenik urte bereko abenduaren 22an onetsi zen eta egun indarrean dagoen Legean, hizkuntza eskubideak bermatzearen arloko betebeharrak ez betetzea ez da arau-hauste gisa tipifikatu. Batzorde honek zehaztasun ez horretaz ohartarazi behar du, eta aldi berean hutsunea betetzea planteatzen dugu, aztertzen ari garen Dekretuak ezarritako betebeharrak garatu ahala. Izan ere, hizkuntza eskubideak bermatzearen arloko betebeharrak ez betetzea beren beregi arau-haustetzat hartu behar du hizkuntza politika eraginkorrak, bestelako ez-betetzeekin gertatzen den moduan.

Gogoeta orokorrak bukatuta, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordeak beharrezkotzat jotzen du ondoko gogoeta espezifikokoak ematea, geuk baloratu beharreko testuaren atalei buruzkoak:

## Gogoeta espezifikokoak

### 2.3.c) artikulua:

"I. Eranskin" bat aipatzen da, gero Batzorde honek jasotako testuan agerrarazi ez dena. % 33tik gorako biztanleria elebiduna duten udalerrien zerrenda da, eta gure ustez testuan agerrarazi beharko litzateke oso-osorik ezagutzeko.



## 2.5. artikulua

Gaztelaniazko testuan itxuraz akats bat dagoela ikusten dugu, hauxe esaten baitu *“términos establecidos en los artículos 10 y...”* Gure ustez, *“en el artículo 10, y...”* izan beharko luke, euskarazko bertsioan behar bezala agertzen den moduan.

## 5.5. artikulua

Honako betebeharrak hau aipatzen da: *“Kalitatezko euskara, Euskaltzaindiak ezarritako indarreko hizkuntza arauari lotua”*. Kontzeptu zehaztugabea dela irizten diogu; gehiago garatu beharko litzateke, garrantzizkoa baita hizkuntza eskubideak bermatzerakoan.

# IV ONDORIOAK

Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordeak berretsi egiten ditu baloratu duen Dekretu-proiektuari buruzko aurreko gogoetak. Halaber, azkenean onetsiko den Dekretua aplikatuta lortuko diren emaitzak ikusita, beharrezkotzat jotzen du Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren II. Tituluko VII. Kapituluan ezarritako hizkuntza betebeharraren gaineko arauak pixkanaka garatzea: *“Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideak”*, hori guztia hizkuntzen koofizialtasuna bultzatzeko euskararen erabileraren beharrezko normalizazioaren ildotik.

Bilbon, 2008ko otsailaren 1ean

O.E. Presidentea  
Antxon Lafont Mendizabal

Idazkari Nagusia  
Javier Muñecas Herreras

Trizpēna

2/08

2/08

Dictamen