

4/03 IRIZPENA

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutu Legearen Aurreproiektuaren gainean

Bilbon, 2003ko ekainaren 25ean

I.- AURREKARIAK

Apirilaren 30ean Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetako Batzordean Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren idatzia sartu zen, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutu Legearen Aurreproiektuaren gaineko txostena eskatuz, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordearen gaineko ekainaren 27ko 9/1997 Legearen 3.1.a) artikuluan ezarrita dagoen bezala.

Lege Aurreproiektu horrek azaroaren 18ko 10/1981 Legean, Kontsumitzailearen Estatutuarenean, ditu bere aurrekariak, eta kontsumitzailearen eta erabiltzailearen babesean Euskadiko Autonomia Estatutuaren 10. artikulua, 27. eta 28. atalek, ematen duten eskumen eskusiboak garatzen du, prezioen politika orokorraren, Estatuko lurraldean ondasunen zirkulazio librearen eta lehiakortasuna babesteko legediaren kalterik gabe.

2000ko urriaren 27an, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetako Batzordeak Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak igorritako Euskadiko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutu Legearen (Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetako Batzordeko 3/00 Irizpena) gaineko Aurreproiektu baten irizpena eman zuen. Euskadiko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutu Legea horren gainean aldaketa batzuk egin dira. Aldaketa horien artean, nagusiki, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko kapitulu berria nabarmentzen da. Hizkuntza-eskubide horiek II. Goiburuko VII. Kapituluko 37. artikulutik 42. artikulura bitartean jasotzen dira, eta funtsean aurreko Lege Aurreproiektuko 17. artikulua (*Informazioan erabiltako hizkuntza*) aldatzen dute. Berariaz artikulua horien gaineko irizpena eskatzen du EAEko exekutiboak.

Lege Aurreproiektuaren kopia berehala helarazi zitzaizkien Batzordearen Osoko Bilkurako kide guztiei, egoki irizten zieten proposamen eta iritziak bidal zitzaizkien, eta proposamen eta iritziok Batzorde Iraunkorriari edo zegoakion Lan Batzordeari jakinarazteko, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordearen Funtzionamendurako Arautegian ezarrita dagoen bezala.

Gizarte Garapeneko Batzordeak zenbait lan bilera egin zuen, proposamen desberdinak eztabaidatzeko. Batzorde honek hartutako erabakietatik abiatuta, ondoko Irizpen Proiektua aurkeztuko zitzaion EGBko Osoko Bilkurari, 2003ko ekainaren 25ean izan zen ohiko bileran eta, han ahobatez onartu zuten.

II.- EDUKIA

Gai honen gainean EGBak jadanik emandako irizpena eta Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak egindako eskaera, eskusiboki Lege Aurreproiektu berri horretako zenbait artikuluri buruzkoa, kontuan hartuta, artikulua horiek murriztea erabaki da. Irizpenaren xede diren artikuluan ondorengo hauek dira:

4. artikulua. Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskubideak.

Ondorengo hauek dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen funtsezko eskubideak:

- a) Osasunarengan eta segurtasunarengan eragina izan dezaketen arriskuen aurrean babesa, osasuna modu integralean ulertuz eta, beraz, ingurumena mehatzatzen duten arriskuak ere barne hartuz.
- b) Ekonomia- eta gizarte-interes legitimoen babesa.
- c) Babes juridikoa, eta jasandako kalte eta galeren konponketa edo horiengatik kalte-ordainak.
- d) Kontsumo gaiei buruzko informazioa eta heziketa.
- e) Erakunde bidezko ordezkapena, interesak babesteko eta eragiten dieten gaitan parte hartzeko nahiz horiei buruzko kontsultak egiteko.
- f) Lege honek eta gainontzeko ordenamendu juridikoak barne hartzen dituen terminoetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzea.

VII. KAPITULUA – KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK

37. artikulua. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak.

Kapitulu honetan ezarritakoaren arabera, eta bertan barne hartzen diren progresibitate-terminoei jarraiki, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek ondoko hizkuntza-eskubideak dituzte:

- a) Lege honetako 14. artikularen arabera, ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gazteleraz jasotzeko eskubidea.
- b) Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan jarduten diren enpresekiko edo establezimenduekiko harremanetarako bi hizkuntza ofizialeko edozein erabiltzeko eskubidea, enpresa edo establezimenduak arreta eskaintzeko baldintzatan egongo direlarik, erabiltzen duten hizkuntza bietako edozein izanda ere.

38. artikulua. Erakunde publikoak.

1. Lege honetan zehaztutako helburuetarako erakunde publikotzat hartzen dira ondoko hauek:
 - a) Euskadiko Administrazio Publikoak eta Estatuko Administrazioa, horietara atxikitako edo horien erakunde-administrazioa osatzen duten organismoak, zuzenbide publiko edo pribatukoak, barne.
 - b) Aurreko atalean aipatutako administrazioen titularitatea duten zerbitzu publikoak kudeatzen dituen erakundea, bere izaera edozein izanik ere, zerbitzu horiek eskaintzen jarduten diren bitartean.
 - c) Edozein izaeratako erakundeak, a) atalean aipatutako erakunde eta administrazioek kontrolatutakoak, edo horien partaidetza gehiengoa dutenak. Ondorio horietarako kontrol-harreman bat dagoela ulertuko da erakundearen boto-eskubidearen gehiengoa daukatenean edo gobernu-organoko kide gehienak izendatzeko nahiz kargutik kentzeko eskubide daukatenean.
2. Erakunde publikoek ondoko modu honetara bermatuko dute kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak egotea:
 - a) Euskadiko Autonomia Erkidegoko lurralde-eremuko establezimendutan, publikoari zuzendutako idazkunak, oharrak eta jakinarazpenak oro har euskaraz eta gazteleraz egingo dira.
 - b) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek betetzeko inprimaki edo eredu ofizialak elebidunak izango dira.
 - c) Atxikimendu-kontratuak, klausula ereduak dituzten kontratuak, kontratu arautuak, baldintza orokorrak eta horiei buruzko dokumentazioa nahiz kontratu horiek gauzatzearatik eratortzen diren dokumentuak bi hizkuntzetan idatzi beharko dira, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak espresuki hizkuntza ofizialeko bat hautatzen ez badu behintzat.
 - d) Kontsumitzaileetara partikularki xedatutako jakinarazpenak, hala nola fakturak, aurrekontuak eta antzeko dokumentuak, elebidunak izango dira, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak espresuki hizkuntza ofizialeko bat hautatzen ez badu behintzat.
 - e) Elebidunak izango dira, halaber, produktuen edo zerbitzuen erabilpen- eta mantentze-jarraibideak, berme-dokumentuak, etiketak eta ontziak.

- f) Kontsumitzaileetara eta erabiltzaileetara xedatutako produktu, ondasun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, erabiltzen den euskarria edozein delarik ere, elebiduna izango da.
3. Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, erakunde publikoekiko harremanetan, arreta beraiek hautatutako hizkuntzan jasotzeko eskubidea dute. Administrazio Publikoari dagokienez Euskararen Erabileraren Normalkuntzarako Oinarrizko 10/1982 Legeko 6. artikuluan xedatutakoaren kaltetan izan gabe, Gobernuak beharrezko neurriak hartuko ditu eta eskubide hori pixkanaka bermatzeko beharrezkoak diren bitartekoak arbitratuko ditu.
 4. Lege honetatik Estatuko Administrazioari aplikagarriak zaizkion xedapenak, Estatuak bere zerbitzuak antolatzeko duen eskumenaren kaltetan izan gabe ulertzen dira.

39. artikulua. Subentzionatutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak.

1. Lege honen ondorioetarako Erakunde subentzionatutak eta interes orokorrekotzat hartuko dira ondoko hauek:
 - a) Legez unibertsal, interes orokorreko edo antzeko beste edozein kategoriako gisa kalifikatuta dauden, edo unibertsaltasun eta berdintasunaren erregimen juridikora atxikita dauden zerbitzuak, hala nola garraioak, telekomunikazioak eta zerbitzu energetikoak, eskaintzen dituzten erakunde edo pertsona juridikoak.
 - b) Euskal administrazio publikoak emandako subentzio edo laguntza publikoak jasotzen dituzten erakunde edo pertsona juridikoak, edo horietako edozeinekin lankidetzat-hitzarmen bat sinatu dutenak. Kasu horretan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen bermea subentzioaren edo hitzarmenaren helburura lotutako harremanen eremura zabalduko da.
2. Erakunde horiek, betiere publikotzat hartzen ez direnean, lege honetako 38. artikuluko 2. ataleko a), b), c) eta d) hizkietan ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte.
3. Horiek betetzearen exijentzia pixkanaka erregulatuko da arauen bidez.

40. artikulua. Jendaurreko arreta.

1. Produktuak saltzen dituzten eta zerbitzuak eskaintzen dituzten establezimenduak, jendaurrera irekiak daudenak, lege honetako 38. artikuluko 2. ataleko a), b) eta c) hizkietan ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Era berean, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, erabiltzen duten hizkuntza ofizialak diren bietako edozein izanda ere, arreta eskaintzeko baldintzetan egon beharko dira.
2. Aurreko atalean zehaztutako betebeharez gain, indarrean dagoen legediak merkataritzarako establezimendu handitzat hartzen dituen horiek, hala nola kalifikazio hori ez eduki arren erakunde handiei dagozkien establezimenduek, jendaurrera irekitako zerbitzu eta ondasunak eskaintzen dituztenek, berdin-berdin bete beharko dute 38. artikuluko 2. ataleko d) hizkian jasotako betebeharra. Arauz finkatuko dira negozio-bolumenari, langile-kopuruari edota Autonomia Erkidegoan duten presentzia-mailari dagozkien betekizunak, ondorio horietarako erakunde handitzat hartzea zehaztuko dutenak.
3. Erakunde publikoari dagozkien establezimenduei, jendaurrera irekita dauden horiei, lege honetako 38. artikuluan aurreikusten den araudia aplikatuko zaie.
4. Erakunde subentzionatuetako eta interes orokorreko sektoretako erakundeetako establezimenduek, jendaurrera irekita daudenean, 39. artikuluan jasotako betekizunaz gain, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek erabiltzen duten hizkuntza ofizialean komunikatzeko gai izan beharko dute.
5. Gobernuak arautuko du artikuluko honetan aurreikusten diren betekizunak betetzea pixkanaka exijitzea.

41. artikulua. Ondasun eta zerbitzuei buruz informatzeko hizkuntza.

1. Kapitulu honek berariazko erregimen barne hartzen duen balizkoetan izan ezik, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eskaintzen zaizen informazioa, Euskadiko Autonomia Erkidegoan banatutako ondasun eta zerbitzuei buruzkoa, baita etiketetan, ontzietan eta erabilerajarraibideak dituen inprimakietan jasotakoa ere, euskaraz nahiz gazteleraz adierazi daiteke. Hori guztia berariazko balizkoentzako, osasuna babesteagatik edo segurtasunagatik, legediak ezarri dezakeenaren kaltetan izan gabe.

2. Gobernuak euskararen erabilera sustatuko du, 1. atalean aipatzen den bezala, ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa ematean.
3. Jatorrizko deitura edo kalitatezko deitura duten ondasun euskaldunetako etiketan, eta Euskal Autonomia Erkidegoan banatzen diren artisauro-produktuetako etiketan azaltzen diren derrigorrezko datuak eta borondatezko informazio gehigarriak, gutxienez, euskaraz adieraziko dira. Horiek betetzearen exijentzia pixkanaka erregulatuko da arauen bidez.

42. artikulua. Sustapen-jarduera publikoa.

1. Gobernuak dagozkion neurriak sustatuko ditu eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei ondasunak eta zerbitzuak eskaintzen dizkieten erakundeen jardueraren eremuan euskararen erabilera sustatzeko beharrezkoak diren bitartekoak erabakiko ditu.
2. Gobernuak hizkuntza espezializatua jasotzen duen materiala banatzea sustatuko du, eremu horretan euskara erabiltzea errazteko.

Gainera, kontuan hartu behar da betekizun horiek ez betetzeak IV. Tituluko II. Kapituluaren araututako arau-hauste eta zigorrak eragingo dituela. Hori horrela, 50. artikulua, Kontsumo gaietako arau-hausteei buruzkoak, bere 26. atalean adierazten du kontsumo gaietako arau-haustea dela "II. Tituluko VII. Kapituluak, eta hori garatzen duen araudiak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubidea bermatzeko ezarritako betekizunak ez betetzea".

III.- OHARTARAZPENAK

1. Berdintasun baldintzatan eta eremu demokratiko batean espazio bera elkarbanatzen duten komunitateen, taldeen eta pertsonen hizkuntza-eskubideak babestea lan konplexua da, baina ezinbestekoa elkarbizitza eta hiritar guztien funtsezko eskubideen errespetua bermatzeko, kontuan hartu gabe hizkuntza-talde desberdinen neurria, hizkuntzen egoera, interes desberdinen konbergentzia zaila eta eskubide guztiak gauzatzea lortzeko eskuragarri dauden baliabide mugatuak.
2. Horretarako halaberrezkoa da hiritar guztien konpromisoa eta pertsonen eskubideak guztiz gauzatzen direla bermatzera orientatutako posizio orekatu bat aurkitzea ahalbidetuko lukeen jarrera integratzailea, hizkuntzagatik ez diskriminatzeko printzipioa errespetatuz.
3. Hori horrela, 1978ko Konstituzioak eta 1979ko Autonomia Estatutuak Euskarari izaera "koofiziala" aitortzen diote, eta, beraz, hizkuntza guztiz eraginkor eta egoki gisa hartzen da botere publikoen harremanetarako, bai beren artean eta baita hiritarrekiko ere. Konstituzioko eta Estatutuko aurreikuspenek, Estatuari eta Autonomiari dagozkien hizkuntza-eskumenen gauzatzea kokatzen dutenek, eragina dute botere publikoen erabileran "beren eta beren arteko komunikaziorako, eta baita subjektu pribatuekiko harremanetan, bitarteko arrunt gisa, baliozkotasun osoz eta eragin juridikoekin", hots, erabilera "ofizial" gisa, erabilera pribatuan hizkuntza hautatzeko askatasuna, hizketakideen arteko akordioak bakarrik mugatzen duena, ezartzen den bitartean.
4. Azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeak, Euskararen Erabileraren Normalkuntzari buruzkoak, ordenamendu juridiko autonomikoan barne hartzen ditu, oro har, EAEko hiritarren hizkuntza-eskubideak, gradualki eta progresiboki, botere publiko guztietara zuzendutako sustapen- neurriekin eta aginduekin, koofizialtasunaren irismena zehaztuz, eta praktikan garatuz EAEko lurraldean pertsonaren hizkuntza-eskubideak, eskumen-eremu guztietan, eskumen estatalekoan nahiz autonomikokoak izan.
5. Horrela, hiritarrak, botere publikoekiko harremanetan, berak askeki hautatutako hizkuntza erabiltzeko eskubidea du, berdintasun osoko plano batean. Eskubide horrek botere publikoetan betebeharrak bat eragiten du: botere publikoek beren egiturak hizkuntza-koofizialtasuneko egoerara egokitu behar dituzte, balizko guztietan egon dadin guztiz bermatua hautatzeko

askatasuna eta gauzatutako hautaketaren efikazia. Euskararen gizarte-erabilerari dagokionez, 10/1982 Oinarrizko Legeak izaera programatikoko¹ mandatu bat barne hartzen du, Euskadiko botere publiko guztiek Euskara bizitza sozial, ekonomiko, kultural eta abarretan erabiltzea sustatzera xedatutako neurri eta bitartekoak ezartzeko.

6. Horrela, gure erkidegoan, gaur egun arte, hizkuntzaren erabilera izaera orokorreko araudi batek arautu du, izaera orokorreko eskubide bati dagokion bezala. Araudi horrek, gradualki eta progresiboki, eta hitzarmen sozialean eta Administrazio Publikoen Sustapenean oinarrituta, Herrialde honetako eguneroko bizitzako eremu guztietara zabaldu nahi du euskararen erabilera.

7. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutu Legearen Aurreproiektu hau lehendik dagoen araudiarekiko aldaketa esanguratsu bat da, kontsumitzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko kapitulu bat gehitzen baita, kontsumitzaileak Euskadiko lurralde-eremuan izango dituen eskubide eta betebeharren araua erregulatu nahi duen berriazko materiaren barruan. Kapitulu horrek, gainera, beren jarduera EAEn garatzen duten Administrazio Publikoek gain, jendaurrera irekitako establezimenduak ere eragiten dituzten xedapenak barne hartzen ditu, euskararen erabilera eremu sozioekonomikoan arautzeko helburuarekin.

8. Euskararen Erabileraren Normalkuntzari buruzko 10/1982 Oinarrizko Legea onetsi zenetik igaro diren 20 urte horietan, Euskararen ikaskuntzari, erabilerari eta babesari dagokionez aurrerapen nabarmenak gertatu direla onartzen dugu. Era berean, bizitza sozioekonomikoko zenbait alderditan aldaketak ere gertatu dira, eta horrek 10/1982 Oinarrizko Legea aldatzea beharrezko egin dezake, errealtate berri honetara egokitu ahal izateko.

9. Hizkuntza-eskubideak pertsonaren eskubide bat dira, bizitza sozial eta ekonomikoko hainbat alderdi hartzen dituen heinean. Hizkuntza-eskubidearen ezaugarri hori dela eta, ikuspuntu orokor batetik heldu behar zaio bere tratamenduari, berekin daramatzan inplikazio desberdinak kontuan hartzea eta ezarri behar diren balizko arauak eta garatu behar diren jarduerak behar bezala baloratzea ahalbidetuz. Aitzitik, hizkuntza-eskubideak arau sektorialetatik tratatzetik ikuspegi partzial bat ondorioztatzen da, eta baliteke behar bezala ez baloratzea xedatutako aurreikuspenek eduki ditzaketan eraginak lan-munduan eta lanaren antolamenduan edo merkataritza- eta ekoizpen-jardueraren garapenean bezalako alor esanguratsuetan.

10. Hori dela eta, logikoagoa izango litzake hizkuntza normalkuntzarako legea aldatzea kontsumitzailearen eskubideak, orokorrean, jarduera sozioekonomikora xedatutako atal batean barne hartuz, Lege Aurreproiektu honetan proposatzen den araudi sektoriala barne hartzea baino. Hori da, zehazki, Kataluniako Autonomia Erkidegoan urtarrilaren 7ko 1/1998 Legerako, Hizkuntz Politikari buruzkorako, hautatu den teknika legegilea.

Azkenik, Lege Aurreproiektuan hizkuntza ez sexista edo diskriminatzaile bat erabiltzeagatik egin den lana azpimarratu behar dugu.

V.- ONDORIOAK

EGBk irizten du Lege Aurreproiektu honetan egin den kontsumitzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko berriazko kapitulu hori barne hartzeak Legearen berezko eremua gainditu dezakeela. Baina teknika eta politika legegileari dagozkion alderdiak alde batera utzita, hiritar guztien hizkuntza-eskubideak bermatzear egindako lana, nolana ere pixkanaka eta ahalik

¹ 26. artikulua.- "Euskal Herriko agintariek euskara gizarte bizitzaren alor guztietan erabili dadin sustatzeko neurri egokiak hartu eta beharrezko baliabideak jarriko dituzte, herritarrei bere merkataritza, kultura, bazkun, kirol, erlijio eta beste nolana hiko jardueretan euskaraz ari daitezeneke bideak eskaintzeko."

eta adostasun sozial handiena lortuz egin behar dena, norabide onean egindako aurrerapauso bat izan dela irizten dugu. Ondorioz, egoki irizten diogu azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legea, Euskararen Erabilera Normalizatzeari buruzkoa, zentzu horretan aldatzeari.

Bilbon, 2003ko ekainaren 25ean

O.I. Lehendakaria
Rafael Puntonet del Río

Idazkari Nagusia
Manuel Aranburu Olaetxea