



## KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN

### HIZKUNTZ ESKUBIDEAK

**Patxi Baztarrika**

**Hizkuntza Politikarako sailburuordea**

-----

**Rodrigo Garcia Azurmendi**

**Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko sailburuordea**

Herritarrei eskubideak aitortzea eta aitorturiko eskubideak bermatzea da gizarte aurreratu eta demokratikoenen ezaugarri nagusietarikoa. Bada, gaurko dekretua Euskadiko kontsumitzaile eta erabiltzaileei aitorturiko hizkuntza eskubideak bermatzera dator. Euskararentzako berarentzako da garrantzitsua, baina batez ere euskal gizartearen hizkuntz bizikidetzarako da oso garrantzitsua gaur aurkeztuko dugun dekretua.

Espainiako erakundeek eta Europako Batasunekoek arau asko dituzte hartuta aspaldiko urteetan kontsumoaren arloan gaztelania eta Europako hizkuntza ofizialen erabilera segurtatzeko, baina euskal erakundeen kasuan lehen aldia da. Euskararen erabilera normalizatzeko bidean, urrats kualitatiboa da, beraz, ematera goazena.

Legea betetzea dagokigu herritar guztiei, baina oso bereziki da herri-aginteen obligazioa legea betetzea. Legearen arabera, bi dira Euskadiko hizkuntza ofizialak, gaztelania eta euskara. Legeek hizkuntz eskubideak aitortzen dizkiete herritarrei, hizkuntz eskubideak aitortzen dizkiete kontsumitzaile eta erabiltzaile diren neurrian ere, eta herri-aginteei dagokie (dagokigu) hizkuntza eskubide horiek bermatu, errespetatu eta errespetaraztea. Horretara dator gaur hemen aurkeztera gatozen dekretua, eta inportantea da hau garbi izatea: dekretu hau ez dator inori segimendu linguistikoa egitera, dekretu hau herritar kontsumitzaileei hizkuntza eskubideak errespetatzera dator, horretara bakar-bakarrak. Legea betetzera dator.

### Hiru dira dekretu honen oinarrian dauden legeak:

- Autonomi Estatutua (1979)
- Euskararen Legea (1982)
- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legea (2003)

Autonomi Estatutuak dio bermatu egin behar dela euskararen erabilera euskal gizartean, eta herri-aginteei ezartzen die horretarako beharrezko diren neurriak hartzeko obligazioa.

Euskararen Legeak ere dio, gizarte-bizitzan oro har, baita merkataritza arloan ere, euskararen erabilera bultzatzeko neurri egokiak hartu beharko dituztela herri-aginteei, eta era guztietako merkataritza-entitateetako errotulazio eta paisaian euskararen erabilera bultzatuko dutela.

Azkenik, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legeak kapitulu oso bat dauka (VII) hizkuntza eskubideei buruz, eta bertan ezarrita dagoenez, Euskadiko herritarrek eskubidea dute zerbitzuei buruzko informazioa bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko eta Euskadiko lurraldean ari diren enpresa eta saltokiekin nahi duten hizkuntza ofizialean jarduteko. Eskubide horien zehaztapena eta eskubide horiek baliatzeko arauak dekretu baten bidez emango direla ezartzen du lege horrek, eta, gainera, legeak dio, arlo guztietan batera ez, ezta ere arlo guztietan goizetik gauera, baizik eta modu progresiboan, pixkanaka alegia, bermatu behar direla hizkuntz eskubide horiek dekretu baten bidez. Horretara dator hain zuzen ere dekretu hau.

### **Euskararen egoeraz arlo sozio-ekonomikoan eta lan-munduan**

Bistan da euskara ofiziala dugun ia 30 urteotan aurrerapauso handiak eman dituela euskal gizarteak euskara indarberritzeko prozesuan. Aurrerapauso handiak hezkuntzan, pisuzkoak hedabideetan, pisuzkoak helduen euskalduntzean, bikainak kulturgintzan, motelagoak administrazioan. Milaka euskal hiztun berri irabazi ditugu, eta erabilerak ere oro har gora egin du. Oso makal gabiltza, ordea, arlo sozio-ekonomikoan eta lan-munduan. Ahulezia nabarmena daukagu arlo horretan, nahiz eta legeak besterik esan. Gaur egun oraindik hutsaren hurrengoa da euskararen presentzia enpresa eta publikoari irekitako establezimendu askotan, eta ezinezkoa zaio herritarrari hainbat zerbitzuri buruzko informazioa berak aukeraturiko hizkuntza ofizialean jasotzea. Hori aldatzera eta hobetzera dator dekretu hau.

Beraz:

- euskararen erabileraren aldeko dekretua da,
- herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko dekretua da,
- arrazoizkoa da, oinak lurrean direla moldaturikoa, “zentzu komunaren” dekretua da, batzuentzat gehiegizkoa eta beste batzuentzat gutxitxo eta eskasa izango dena, guztia goizetik gauera ez baizik eta pixkanaka, urratsez urrats, egin nahi duen dekretua da, horrexegatik da progresibotasunean eta malgutasunean oinarritzen den dekretua,

- iritzi-truke handiak egin ondoren onarturiko dekretua da.

### **Dekretuaren zutabe nagusiak**

Dekretuaren zutabe nagusiak laburbiltzekotan, beraz, honelaxe egingo genuke:

- Kontsumitzaileari informazioa bi hizkuntza ofizialetan emango zaiola bermatu egin behar da.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileei ematen zaien informazioaren hizkuntz kalitatea zaindu egin behar da.
- Kontsumoaren eta hizkuntza normatibizazioaren arloan kompetentzia duten erakundeekin lankidetzan jardun dugu eta jardungo dugu etorkizunean ere.
- Progresibotasuna eta malgutasuna.
- Hizkuntz Konpromisoaren Zigilua jarriko da enpresa eta saltokien esku.
- Era askotako laguntzak, nahiz dirulaguntzak hala bestelakoak, emango dira dekretuan jasotako eginbeharrak betetzen laguntzeko.

### **Zertan datza progresibotasuna?**

Hiru bidetatik bermatzen dira progresibotasuna eta malgutasuna:

1. Enpresa eta saltokien tipologia. Merkataritza-establezimendu txikiak eta enpresa txiki guztiak dekretu honetako betebeharretatik kanpora geratzen dira. Euskararen normalizazioan aurrera egiteko estrategikotzat jotzen ditugun eta kontsumo jarduera burutzerakoan harremana herritar askorekin duten enpresa eta establezimenduak geratzen dira dekretuaren eraginpean.
2. Enpresa eta establezimenduen kokaguneko errealitate soziolinguistikoa.
3. Dekretuko betebeharrak betetzeko epe ezberdinak ematen dira, urtebetetik lau urtera bitarteko epeak, betebeharraren eta enpresamotaren arabera.

### **Lankidetzaren fruitua da dekretua. Gizartearen partaidetza zabala.**

Alde batetik, Eusko Jaurlaritzako bi sailek elkarrekin bultzatu eta lideratu dugu: Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko sailburuordetzak (Industria saila) eta Hizkuntza Politikarako sailburuordetzak (Kultura saila).

Bestetik, audientzia epe zabala eduki du: guztira 37 elkartek izan du bere ikuspuntua azaltzeko aukera. Horrez gain, audientzia garaian, sektoreko hainbat elkarte errepresentatiborekin batzarrak ere izan ditugu. Audientzia garaian honako elkarte hauei eman zaie, 37 elkarteren artean, iradokizunak eta alegazioak aurkezteko aukera:

- Confebask
- ELA, CCOO, LAB eta UGT
- Euskaltzaindia
- Euskal Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordea
- EUDEL
- Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako Merkataritza Ganbarak.
- EKE (Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa).
- Euskadi, Bizkaia, Araba eta Gipuzkoako Ostalaritza Elkarteak.
- Bidai Agentzien Federazioa (BIDEA) eta Elkarteak (ADEAVE).
- Gasteiz, Bilbo eta Donostiako Merkataritza Elkarteak
- ANGED (Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución).
- ASUPE (Asociación de Supermercados de Euskadi)
- UCE eta EKA-OCUV Kontsumitzaileen Elkarteak.

Iradokizun eta alegazio guztiak ez, noski, baina asko eta asko aintzakotzat hartu ditugu. Ez da, beraz, laborategi batean egindako dekretua: asko hausnartu ondoren, iritzi asko entzun ondoren, asko elkarriketatu ondoren onarturiko dekretua da. Eta hala behar du: hizkuntza politika arrakastatsua egingo bada, oinak lurrean direla, urratsez urrats, gizartearen egoera eta hizkuntza atxikimendua oso aintzakotzat hartuta egingo baita. Gizartearen ahalmen eta borondateen arabera bakarrik asumitu baititzakegu ezinbestez asumitu behar diren deserosotasunak eta ahaleginak. Gizartea da aurrerapausoak eman behar dituenak, ez edozer agoantatzen duen papera.

### **Dekretuaren baitako enpresa eta establezimenduak**

Ondorengo hauek dira dekretuan jasotako arauak bete beharko dituztenak:

Erakunde publikoak, zerbitzua edo produktuak zuzenbide pribatuko araubidearen arabera ematen dituztenean.

Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan, legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak:

Komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreak, zerbitzu unibertsala ematen dutenak, eta jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituztenak.

Bidaiarien trenbideko edo errepideko garraio publiko erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresak.

Bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresak, eta aireportuetan errepide asistentzia zerbitzuak ematen dituztenak.

Energia elektriko zerbitzua ematen duten banaketa-enpresak..

Gas naturala merkaturatzen duten enpresak.

Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden jendeari begirako, produktuak saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduek, baldin eta honako baldintza hauetakoren bat betetzen badute:

- 250 langiletik gora dituzten enpresetakoak diren establezimenduak izatea, betiere urtean 50 milioi euro baino gehiagoko negozio-bolumena badute, edo haien urteko balantze orokorra 43 milioi eurotik gorakoa bada, edo aurreko baldintza horiek betetzen dituen beste enpresaren batek haien kapitalaren edo boto-eskubideen % 25 edo gehiagoko partaidetza baldin badu.
- Jendeari salmentak egiteko gunearen azalera 400 metrotik gorakoa duten establezimenduak izatea, elebidunen proportzioa % 33 baino handiagoa duten udalerrietan edo Bilbon, Gasteizen edo Donostian kokatuta badaude.
- Bezeroarentzako arreta ematen duten plantillako langileak 15 baino gehiago dituzten establezimenduak izatea.
- Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten kreditu-erakundeak, eta Euskal Autonomia Erkidegoan etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak.

Dekretuaren baitan dauden enpresa guztiak Euskadin saltoki edo establezimenduren bat dutenak eta hemen jarduten edo operatzen dutenak dira. Jardun esaten dugunean jarduera elektronikoa ere kontuan hartzen da.

### **Zer-nolakoak dira dekretuak ezartzen dituen betebeharrak?**

Idatzizko komunikazioari eta ahozko komunikazioari, hala nola publikoa atenditzeari dagozkio dekretuan jasotako hizkuntza betebeharrak.

- Idatzizko informazioa ematerakoan, euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dira:
  - Seinaleztapen guztia
  - Errotuluak eta kartelak

- Inprimakiak eta katalogoak
- Kontratuak eta baldintza orokorren agiriak
- Komunikazioak eta jakinarazpenak, nola baita ere fakturak aurrekontuak, eta abar.
- Ahozko informazioa eta publikoari zuzeneko arreta eskaintzerakoan:
  - Megafonia bidezko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko da.
  - Ahozko informazioa eta aholkularitza euskaraz eta gaztelaniaz emateko gai izan beharko dute enpresa eta establezimenduek.
  - Ahozko informazioa esaten denean, bitarteko telefoniko eta elektronikoen bidez ematen den informazioa ere esan nahi da.

Arauk betetzeko epeak ere ezberdinak dira eskakizunen eta sektore batetik bestera: urtebeteko epea ematen zaie batzuei, bi, hiru eta lau urtekoa beste batzuei (eskakizun zailagoak dituztenei).

Betebehar hauek ez betetzeak kontsumo arloko arau haustea suposatzen du, eta 2003ko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Legeko 50. artikuluan aurreikusitako zehapenak ezartzea lekarke berarekin. Nolanahi ere, helburua ez da zehapenetara jotzea, Dekretua inor behartzen ibili beharrik gabe betetzen saiatzea baizik.

### **Zer da Hizkuntz Konpromisoaren Zigilua?**

Aurrekoaz gainera, Dekretuak bestelako berrikuntzarik ere badakar. Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua sortuko dugu, oso-osorik dekretu honi lotua. Dekretua betetzen duten entitateek, Dekretuak aurreikusitako Hizkuntz Konpromisoaren Zigilua eskuratu eta baliatu ahal izango dute, haien konpromisoaren eta dekretu betetzearen adierazgarri. Hizkuntz Konpromisoaren Zigilu hau *Bikain* euskararen kalitate ziurtagiriaren sisteman txertatuko da, eta ezaugarri propioak izango ditu (izena, irudi korporatiboa, eta abar). Hizkuntza Politikaren ardura duen sailak emango du Zigilua, baita, kasua balitz, kendu ere. Zigilua eskuratzen dutenek euren publizitatean erabili ahal izango dute.

### **Diru-laguntza deialdia**

Honek guztionek ahalegin bat eskatzen du. Ahalegina egitea dagokie enpresa eta establezimendu askori. Ez gara zehapenen bidearen aldeko, ez ditugu zehapenak gogoko. Askoz gehiago sinesten dugu pertsuasioaren eta

konbikzioaren indarrean, zehapenaren indarrean baino. Euskal gizarteak, hemen diharduten enpresetako eta establezimenduetako gizon-emakumeek hala nahi duten eta ahal duten neurrian bermatuko dira benetan kontsumitzaileen hizkuntz eskubideak. Horrexegatik, hau guztion egitekoa delako, Dekretuak ezarritako betebeharrak betetzerakoan bidelagun izango gaituzte enpresek eta establezimenduek. Horregatik jarri dira arauak betetzeko lau urte arteko epeak. Eta horrexegatik egingo dugu diru-laguntza deialdi berezia.

Ahalegin hau arintzen lagundu nahi du Eusko Jaurlaritzak. Iragarpen bat egitera noakizue. Datozen asteetan, enpresei eta establezimenduei Dekretuak aurreikusitakoak betetzen laguntzeko 600.000 eurotako laguntza deialdia egingo du Eusko Jaurlaritzak. Laguntza deialdi honetatik eskura litezkeen diru baliabideak bestelako laguntza deialdietan lortutakoekin bateragarriak izango dira, eremu sozio laborean euskararen indarberritzea bultzatzera datorren *Jan Hitz* deialdian eskuratutakoekin eta aste honen hasieran aurkeztutakoekin.

Urtero egin nahi den laguntza deialdi honek Dekretuak zehaztutakoak betetzen joan daitezen aurreikusitako lau urteko epea iraungo du, gutxienez.

## **Bukatzeko**

Badakigu batzuentzat gutxiegi eta eskasa izango dela dekretu hau. Batzuentzat dena da gutxi euskara kontuetan. Konbentziturik gaude, ordea, hizkuntza politikak honetan ere neurrikoa, errealista, malgua eta pragmatikoa izan behar duela. Urratsez urrats, pausoz pauso bakarrik egin dezakegu aurrera. Saltoka ezin da, alferrik da. Euskara indarberritzeko ahaleginean albo batera uztea komeni da gizarteak onartu eta bere egin dezakeenetik urrutirago joaten saiatzea. Boluntarismoak politak izan ohi dira paperean, baina hutsalak praktikan. Aurrerapauso kualitatiboa da dekretu hau, neurriko aurrerapausoa.

Eta batzuentzat dena gutxi den bezala, beste muturrean beste batzuentzat dena da asko eta gehiegi euskara kontuetan. Esango nieke ez izateko beldurrik, ez dugula gaztelania alboratzeko asmo eta gogorik. Gaztelaniarekin batera nahi dugula euskarak ere bere lekua izatea, biak direlako hemengo hizkuntzak, biak direlako ofizialak. Esango nieke ez diogula inori inolako hizkuntza segimendurik edo hizkuntza presiorik egin nahi. Egin nahi dugun gauza bakarra kontsumitzaileei aitortutako hizkuntza eskubideak, euskara eta gaztelania erabiltzeko hizkuntza eskubideak, bermatzea dela: horixe dela egin asmo dugun gauza bakarra. Eta hori ere pixkanaka, modu progresiboan eta laguntza emanaz egin nahi dugula. Beraz, esango nieke, ez dezatela euskara baztertu, ez ditzatela herritarren hizkuntza eskubideak zapuztu, errespetatu

baizik. Legeak bete eta eskubideak bermatu: beste ezer ez da pixkana egin asmo duguna. Bizikidetzaren eta gizarte-kohesioaren mesedetan.

Kaltegarriak dira gehiegikeriak, baina kaltegarriak dira, baita ere, utzikeriak eta zabarkeriak. Hizkuntza kontuetan ere, zentralitatea da balio positiboa. Eta horixe da dekretu hau: zentralitatean eta malgutasunean oinarritua, modu eraginkorrean aurrerantz garamatzen bidea da dekretu honena.

Imajinazioa erabiltzeko eskatuko nieke herritar guztiei. Demagun Euskadiko herritarren %90ak badakiela euskaraz. Zer gertatuko litzateke aireportuetako seinaleak, saltokietako formularioak, garraio enpresetako webguneak, telefonia enpresen kartelak eta komunikazioak... gehienak euskaraz bakarrik baleude? Onargarria izango al litzaike herritar asko eta askori? Bada, horixe gertatzen zaie oraindik ere, kasu askotan, herritar elebidunei. Egunero gaztelera hutsean eskaintzen zaizkiela zerbitzu asko. Guztiok egin dezakegu, eta egin beharko genuke, ahalegina egoera hau gainditzeko. Horretara dator dekretua.

2008-07-02