

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA  
KULTURA SAILA

@@@ /2008 DEKRETUA, uztailaren lekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa.@@@

Abenduaren 22ko 6/2003 Legearen -Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena- II. titulua kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei buruzkoa da, eta horren barruan, VII. kapituluak horien hizkuntza-eskubideak aipatzen ditu, Euskararen Erabilpena Arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legearen arrastoari jarraituz.

Kapitulu horri hasiera ematen dion 37. artikulua arabera, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko, baita Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzeko, baina ezarritako progresibotasun-baldintzen baitan dago eskubide hori egiaz gauzatzea.

Lege horrekin, hizkuntzaren normalizazioaren inguruko neurrien ikuspegi berria indarrez sartu da: sektore jakin batzuetara -sektore estrategikoak, nolana ere- zuzentzen hasi da normalizazioa, euskararen erabilera dinamizatzeko gai diren sektoreetara, batik bat, gizarte-harremanetan; izan ere, ez dugu ahaztu behar harreman horietan kontsumo-harremanak oso garrantzitsuak direla. Azken batean, normalizaziotik hasita, hizkuntzen koofizialtasuna bermatzeko lagungarri izango diren neurriak proposatu dira (Legea bera ere neurrietako bat baino ez da, arau-emailea, kasu honetan).

Planteamendu horretan txertatzen da Dekretua, eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei Legean aitortzen zaizkien hizkuntza-eskubideak egiaz gauzatzeko aukera emateko asmoz sortu da, betiere Dekretuan ezarritako garapen mailakaturako lortzea egokia dela jakinda. Halaber azpimarratzen da beharrezkoa dela kalitatezko euskara eskaintzea, eta kalitatezko euskaratzat hartzen da zuzentasun gramatikal edo formalaz gain, baita, bereziki, eraginkortasun komunikatiboa eta kode egokia nahiz solaskidearekiko hurbila erabiltzea ere.

Planteamendu horretatik abiatuta, Dekretuaren helburua bikoitza da: alde batetik, eta prestasun-printzipioari jarraiki, jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza-betebeharrak zehaztea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen progresibotasun-baldintzak ezartze aldera, Legearen aginduak zehatz-mehatz betez. Eta bestetik, hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortzea; sustapen-neurria izaki, bigarren helburu hori guztiz bat dator, zalantzarik gabe, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak erabat betearaztea bermatzeko xedearekin, eta haien

borondatez neurri horri atxikitzen zaizkion establezimendu edo enpresak izango ditu hartzaile.

Dekretuak ahalmen mugatua izango du, nahita, kontsumo-harreman jakin batzuk soilik hartzen baititu eraginpean, ez den-denak. Egia da Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38. eta 39. artikuluetan jasotako aurreikuspen guztiak hartu dituela barnean, baita 40. artikuluko eskakizunetako zenbait ere, baina Dekretutik at geratu dira kontsumo-arloko beste hainbat harreman, gehienbat merkataritza txikian eta mikroenpresetan biltzen direnak izanik.

Progresibotasun-baldintzen definizioak lotura handia du Dekretuaren aplikazio-eremuarekin, baina aplikazio-eremu hori ez dator bat -lehen ere esan dugu- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38., 39. eta 40. artikuluetan aipatutako erakunde, enpresa edo establezimendu mota guztiekin. Erabaki hori honako bi arrazoi hauetan oinarrituta hartu da: lehenik, Estatuak berak ahalbidetzen duelako establezimenduetan sektoreak eta kategoriak sailkatzea, Legeari dagokionez hainbat betetze-maila proposatuta. Bigarrenik, gizarte- eta ekonomia-arloko argumentuetan oinarrituta, bereziki potentzial ekonomiko handiko enpresak hartzen dituelako eraginpean, eta horiek gai direlako Dekretuan xedaturikoa betetzeak dakartzan kostuei aurre egiteko. Aldi berean, zenbait sektoretan (komunikazioa, energia, garraioa) eta enpresa motatan (establezimendu handiak, merkataritza-establezimendu kolektiboak, kreditu-erakundeak edo etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obra sustatzaileak) biltzeak ere badu helburua: ahalik eta kontsumo-harreman gehien hartzea eraginpean, baita indartzen ari direnak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak egiaz gauzatzeko estrategikoak direnak ere. Azkenik, aplikazio-eremuaren definizioa arrazoi soziolinguistikoetan oinarritzen da, % 33tik gorako elebidun proportzioa duten udalerrietan kokatutako establezimendu jakin batzuk hartzen baititu eraginpean, eta udalerrri horiei hiru hiriburuak gehitu behar zaizkie, horrelako establezimendu asko daudelako.

Hain justu, artikuluei dagokienez, Dekretuan honako hau jaso -modu kasuistikoan, agian- besterik ez dugu egin: Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntzen koofizialtasun-erregimena, lurraldea izanik mugatzeko irizpide. Hori horrela, Dekretuaren aplikazio-eremuan barne hartutako edozein erakundek hizkuntza-betebeharrak ditu (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38.2. artikuluan aurreikusiak), betiere Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimenduren bat baldin badu.

Horrekin batera, Dekretuan aurreikusten da lurraldearen araberrako beste lotura bat ere, eta horri esker hainbat enpresa hartzen dira eraginpean, kontsumo-harremanak Euskal Autonomia Erkidegoaren lurraldean kokatutako jendeari begirako establezimendu batean gertatzen ote diren kontuan izan gabe. Kontua da enpresa-jardueraren garapena Euskal Autonomia Erkidegoarekin lotzea, Estatuaren aurreikusitakoari jarraiki,

EAEko lurralde-eremuan jarduten duten enpresa edo establezimenduekin harremanetan jartzean kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituzten hizkuntza-eskubideei dagokienez. Nolanahi ere, Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan jardutea esaten denean, zenbait kasutan zertaz ari den argitu behar da, eta horretarako, 2.2.a), d), e) eta f) artikulua (komunikazio-operadoreek eta enpresa hornitzaileek emandako zerbitzuetan) eta 4. artikulua (garraio-zerbitzuetan) txertatu dira. Esan gabe doa lurralde-lotura horri esker Legea zehaztu egiten dela, hizkuntza-betebehar/eskubide bikotea gauzatzuz.

Azkenik, bide elektronikoen bitartez gertatzen diren kontsumo-harremanen esparruan barne hartutako enpresen kasuak aipatzen dira; kasu horietan, itxuraz behintzat, bide horrek ez du inolako loturarik lurraldearekin. Berrito ere, hizkuntza-betebehar/eskubidea eta bide elektronikoa lotu dira Dekretuan, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan ezarritako irizpide honi jarraiki: "Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan jardutea". Enpresak Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten duenean (gorago aipatutako 2.2.a), d), e), eta f) artikuluetan eta 4. artikuluan xedaturikoaren arabera, zenbait harreman bide fisiko edo elektronikoen bitartez gertatzeak ez ditu ezkutuan utzi behar kontsumitzaileen eskubideak, ezta, horrekin loturik, enpresaburuari ezarritako betebeharrak ere; izan ere, enpresaren jardura Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan garatzen delako sortzen dira harreman horiek eta bide elektronikoa lurraldean garatutako jardueraren hedadura naturala baino ez da. Kasu horretan, badirudi enpresaren egoera juridikoa zehaztu beharra dagoela, ez baititu izango EAEn establezimendu bat izateak dituen ondorio berdin-berdinak; aitzitik, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan kontsumitzaileari aitortutako hizkuntza-eskubideak betetzeko prest egon beharko du, besterik gabe. Eta hori zergatik? Bide elektronikoa baliatuz, enpresak ez duelako soilik Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan jardungo, ziurrenik.

Dekretuan aurreikusitako hizkuntza-betebeharren edukiari dagokionez, 6/2003 Legearen 37. artikuluan kontsumitzaileei aitortutako hizkuntza-eskubideen antzera egituratzen dira: lehenik idatzitako komunikazioarekin loturiko alderdiak arautzen dira, informazio-eskubideari baitagozkio, eta bigarren zatian (12. artikulutik aurrera) bezeroarentzako arretarekin loturiko hizkuntza-betebeharrak arautzen dira, bereziki ahozko komunikazioari dagozkion betebeharrak barnean hartuta.

Lehenengo atalean, garrantzi handia ematen zaie honako hauei: alde batetik, kontsumo-harremanaren oinarri izaki, kontratua dokumentuetan hizkuntzen koofizialtasuna bermatzeari, baina horiek bezain garrantzitsuak diren beste zenbait kasu ere ahaztu gabe (esaterako, etxebizitzak saldu edo alokatzean); eta bestetik, garrantzi estrategikoko kontsumo-harremanetan (finantza-erakundeekin gertatzen direnetan) lortu beharreko hizkuntza-normalizazioari.

Bigarren atalean, bezeroarentzako arretako hizkuntza-bermea da mintzagai, eta bereizi egiten dira, alde batetik hartzaile

talde zehaztugabeari zuzendutako mezuak, eta beste aldetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileekin elkarreragiteak dakarren arreta; bereizketa egin beharra zegoen, kasu batean eta bestean hizkuntza-betebeharrak ezin duelako berdina izan: lehenengo kasuan, ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko eskubideaz ari da, eta bigarrean, hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko kontsumitzailearen eskubideaz, baina horrek ez du esan nahi enpresa derrigortuta dagoenik kontsumitzaileak aukeratutako hizkuntzan elkarreragitera (erakunde publikoen eremuan ez bada).

Esparru horretan, bezeroarentzako arreta zehaztu beharra dago, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak zein kontsumo-harremanen gainekoak diren erabakitzeko, eta horrekin loturik, enpresaburuei eta merkatariei hizkuntza-betebeharrak ezartzeko.

Azkenik, berezko araudia duten bezeroarentzako arreta-zerbitzuak aipatzen dira modu espezifikoan; esate baterako, telefono-komunikazioetako operadoreen bezeroarentzako arreta-zerbitzuak, telefono-abonatuaren zenbakiak kontsultatzen telefono-zerbitzuak, eta finantza-erakundeetako bezeroarentzako arreta-zerbitzuak. Izan ere, hizkuntzen koofizialtasun-erregimenak aukera ematen du gai jakin batzuetan -betiere hizkuntzaren esparru soil-soilean- hizkuntza-araudia ezartzeko, baita Euskal Autonomia Erkidegoko eskumen-erregimenetik kanpoko gaitan ere, eskumen horietako elementu berezia eta bereizgarria den heinean.

Bukatzeko, aipatu behar dugu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak gauzatzeko progresibotasunaren diseinua lehen xedapen gehigarrian amaitzen dela, Dekretuan xedaturikoa betetzeko epeak ezartzen baitira bertan.

Gizartearen eta ekonomiaren arloko hizkuntza-normalizazioa lortzeari begira, Administrazioaren zeregina ez da amaitzen Dekretua aldarrikatuta. Beste hainbat neurriekin osatu beharreko neurria izango da hau, hain zuzen ere enpresei eta establezimenduei babes eraginkorra emateko neurriekin, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatze aldera.

Horri jarraiki, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoarekin adostasunez, Kultura sailburuak eta Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuak proposatuta, eta Jaurlaritzaren Kontseiluak 2008ko uztailaren leko bilkuran aztertu eta onartu ondoren, honako hau

## XEDATU DUT

### I. KAPITULUA XEDAPEN OROKORRAK

#### 1. artikulua.- Helburua.

Dekretu honen helburua honako hau da: kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan, jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza-betebeharrak zehaztea, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortutako honako eskubide hauen progresibotasun-baldintzak erabakitze aldera: ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa, eta bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia jasotzeko eskubidea.

Halaber, Dekretu honen helburua da kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortzea.

## 2. artikulua.- Aplikazio-eremua.

Kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanen esparruan, Dekretu honetan xedaturikoa bete beharko dute honako hauek:

1.- Abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 38. artikuluan aipatzen diren erakunde publikoek, zerbitzua edo produktuak zuzenbide pribatuko araubidearen arabera ematen dituztenean.

2.- Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan, legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoek, edo unibertsaltasun eta berdintasuneko araubide juridikoaren pean dauden zerbitzuak ematen dituztenek.

Kategoria horretan honako hauek sartzen dira:

a) Euskal Autonomia Erkidegoan komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreak, zerbitzu unibertsala ematen dutenak, eta Euskal Autonomia Erkidegoan jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituztenak.

b) Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien trenbideko garraio publikoko zerbitzuak ematen dituzten tren-enpresak.

c) Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien errepideko garraio publiko erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresak.

d) Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresak, eta Euskal Autonomia Erkidegoko aireporturen batean bidaiarien lehorreko asistentzia-zerbitzuak ematen dituztenak, betiere 8. artikuluan aurreikusitakoari jarraiki.

e) Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak energia elektriko hornitzen dituzten banaketa-enpresak edo merkaturatze-enpresak.

f) Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaile eta erabiltzaileei saltzeko, gas naturala merkaturatzen duten enpresak.

Idatz-zati honetan aipatutako zerbitzuak publikoak izanez gero, zerbitzu horiek ematen dituzten enpresa edo erakundeak 1. idatz-zatiaren barnean hartuko dira.

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

a) Merkataritza Jarduerari buruzko maiatzaren 27ko 7/1994 Legearen 13. artikuluko 3. idatz-zatian aipatzen diren establezimenduak izatea; lege hori azaroaren 10eko 7/2000 Legearen bidez aldatu zen.

b) 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.

c) Jendeari saltzeko gunearen azalera 400 metro karratutik gorakoa duten establezimenduak izatea, Bilbon, Gasteizen, Donostian eta elebidunen proportzioa % 33 baino handiagoa duten udalerrietan kokatuta badaude.

d) Bezeroarentzako arreta ematen duten plantillako langileak 15 baino gehiago dituzten establezimenduak izatea, Dekretu honetako 13.1 artikuluan ezarritako baldintzetan.

4.- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako merkataritza-establezimenduek, betiere kolektiboak badira, hau da, esparru edo eraikin beraren barruan hainbat saltoki badaude eta saltoki horietako jarduerak era independentean gauzatzen badira.

5.- Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten kreditu-erakundeek, 10. artikuluan ezarritako baldintzetan, eta.

6.- Euskal Autonomia Erkidegoan etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileek, Dekretu honetako 11. artikuluan ezarritako baldintzetan.

7.- Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluari dagozkion preskripzioak, 19. eta 20. artikuluetan jasotakoak, jendeari begirako enpresa eta establezimendu mota guztiei ezarri ahal izango zaizkie, beti ere atxikimendua euren borondatez erabakitzen badute.

3. artikulua.- Jendeari begirako establezimenduak.

Dekretu honi dagokionez, jendeari begirako establezimenduak honako hauek izango dira: kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako zerbitzuak emateko jarduerari edo ondasunak saltzeko jarduerari atxikitako eraikin eta bulegoak.

Errepideko garraio-geltokiak, tren-geltokiak eta aireportuak ere jendeari begirako establezimendutzat hartuko dira.

4. artikulua.- Euskal Autonomia Erkidegoan zerbitzuak ematen dituzten garraio-enpresak.

Dekretu honi dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoan garraio-zerbitzuak ematen dituzten enpresatzat hartuko dira garraioaren abiapuntua, helmuga edo bidaiariak hartzeko eskalaren bat Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako errepideko garraio-geltoki, tren-geltoki, aireportu edo horretarako ezarritako geltokiren batean egiten dutenak.

## II. KAPITULUA

### IDATZITAKO KOMUNIKAZIOEI DAGOZKIEN HIZKUNTZA-BETEBEHARRAK

5. artikulua.- Jendeari begirako establezimenduek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak.

1.- 6/2003 Legearen 38.2. artikuluan xedaturikoaren arabera, erakunde publikoei dagozkien betebeharrak alde batera utzi gabe, Euskal Autonomia Erkidegoko jendeari begirako establezimenduek – Dekretu honen 2. artikuluko 2. idatz-zatian aipatzen diren erakundeenak badira– eta produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenek –artikulu horren 2.3. idatz-zatian aipatzen direnak badira–, euskaraz eta gaztelaniaz emango dituzte honako hauek:

a) Seinale guztiak, toponimikoa barne, Euskararen erabilpena arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Legearen 10. artikulua xedatutakoarekin bat etorritik

b) Jendaurrean jartzeko kartel edo errotuluetan ageri den informazioa –finkoa eta aldakorra–,

c) Jendearien eskura dauden inprimaki edo katalogoak –enpresak berak zuzenean edo zeharka argitaratutakoak–, produktu edo zerbitzu bati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute.

d) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek betetzeko diren inprimakiak.

e) Atxikimendu-kontratuak, eredu-ko klausulak dituzten kontratuak, kontratu arautuak, baldintza orokorrak eta horietan guztietan aipatzen diren edo horiei buruzkoa den dokumentazioa.

f) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazio edo jakinarazpenak, baita fakturak edo egindako operazioen ziurtagiriak, aurrekontuak, gordailu-frogagiriak eta antzeko dokumentuak ere.

2.- Aurreko idatz-zatiko c), d) eta e) paragrafoetan aipatutako dokumentuak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura egongo dira, euskaraz eta gaztelaniaz, eta ahal dela, ale banatan.

3.- f) idatz-zatian aipatutako dokumentuak kontsumitzaileak hautatutako hizkuntzan egingo dira, eta bestela, elebitan.

4.- Aurreko 1. idatz-zatian xedaturikoa gorabehera, 2. artikulua 3. idatz-zatiko c) eta d) paragrafoetan aurreikusitako establezimenduek ez dute f) hizkian agindutakoa bete behar.

5.- Merkataritza-establezimendu kolektiboek aurreko 1. idatz-zatiko a), b), c) eta d) paragrafoetan deskribaturiko betebeharrak bete beharko dituzte.

6.- Artikulu honetan aipatutako betebeharrak betez, establezimenduetan kalitatezko euskara erabiliko da, komunikazioa bermatuko duena idatzietan, seinaleetan eta iragarki-tauletan. Horretarako kode egokia eta solaskidearekiko hurbila erabiliko da eta Euskaltzaindiak ezarritako indarreko hizkuntza-araudia jarraituko da.

6. artikulua.- Komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreek, eta zerbitzu unibertuala eta jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak.

5. artikulutik eratorritako betebeharrak bete behar izateaz gain, 2.2.a) artikuluan aipatzen diren komunikazioetako operadoreek euskaraz eta gaztelaniaz eman behar dituzte honako hauek:

a) Jendearen eskura egongo diren telefono-zerbitzuko abonatuena gidak, inprimatuta nahiz formatu elektronikoa, betiere Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremukoak badira; halaber, telefono-gida bakoitzaren hasierako orrietan nahitaez agertu behar den informazioa ere bi hizkuntzetan emango da.

b) Euskal Autonomia Erkidegoan dauden ordaindutako telefono-publikoetan nahitaez agertu behar den informazioa; zerbitzua erabiltzeko oinarritzko baldintzei eta zerbitzuaren prezioari buruz, edo abonatuena telefono-zenbakia kontsultatzeko telefono-zerbitzuari buruz izaten da informazio hori, edo 112 zerbitzura egindako larrialdiko deiak doan direla adierazteko, baita, hala badagokio, indarreko legedian doakotzat definitutako gainerako larrialdi-zerbitzuetarako deiak ere.

c) Era berean, ordaindutako telefono publikoen pantaila elektronikoa agertzen den informazioa -markatutako telefono-zenbakiari, behar den gutxienezko kredituari eta geratzen den kredituari buruzkoa- ere euskaraz eta gaztelaniaz eman behar da.

d) Kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin egindako kontratuak, telefoniako sare publikoekin konexioa edo lotura egiteko, edo telekomunikazioei buruzko legedian aurreikusitako edozein helburutarako; eta kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete behar dituzten inprimakiak ere euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dira, kontratuaren xede den zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoan emango bada.

e) Orobat, kontsumitzaileak hautatutako hizkuntza ofizialean egin behar dituzte komunikazio, aurrekontu eta fakturak, eta bestela, elebitan.

f) Telekomunikazioei buruzko legedian aurreikusitako beste edozein dokumentu, informazio edo komunikazio, kontratuaren xededen zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoan emango bada.

7. artikulua.- Tren edo errepide bidezko garraio-kontratuetakozko hizkuntza-betebeharrak.

1.- 2.2.b) eta c) artikuluetan aipatzen diren tren edo errepide bidezko garraio-enpresek -Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua badute- euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dituzte txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak, betiere 5. artikuluan aurreikusitako gainerako betebeharrak bete behar dituztela.

2.- 2.2.b) eta c) artikuluetan aipatzen diren tren edo errepide bidezko garraio-enpresek aukera ematen badute txartelak modu elektronikoz erosteko, txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak, baita salerosketaren frogagiriak ere, euskaraz eta gaztelaniaz egiteko prest egon behar dute.

8. artikulua.- Bidaiarien aire-garraio erregularreko zerbitzuak eta bidaiarien lehorreko asistentzia-zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien aire-garraio erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresek eta Euskal Autonomia Erkidegoko aireporturen batean bidaiarien lehorreko asistentzia-zerbitzuak ematen dituztenek euskaraz eta gaztelaniaz eskaini beharko diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei beren eskubideen gaineko informazioa, eta aire-garraioari dagokion indarreko legedian ezarritako baldintzetan.

2.- Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresek jendeari begirako establezimendua badute, euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dituzte txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak, betiere 5. artikuluan aurreikusitako gainerako betebeharrak bete behar dituztela.

3.- Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien aire-garraio erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresek aukera ematen badute txartelak modu elektronikoz erosteko, txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak, baita salerosketaren frogagiriak ere, euskaraz eta gaztelaniaz egiteko gertu egon behar dute.

9. artikulua.- Energia elektrikoa, petrolio-erregaiak eta gas naturala hornitzen duten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-eskubideak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan kontsumitzaileei eta erabiltzaileei energia elektrikoa eta gas naturala hornitzen dieten banaketa- edo merkaturatze-enpresek euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dituzte hornidura-kontratuak eta kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete behar dituzten inprimakiak. Era berean, betebeharrak horiek bete beharko dituzte petrolio-erregaiak hornitzen dituzten enpresek, baldin eta, 2.3 artikuluekin bat etorri, Dekretu honen eraginpekoak badira.

2.- Orobat, kontsumitzaileak hautatutako hizkuntza ofizialean egin behar dituzte komunikazio, aurrekontu eta fakturak, eta bestela, elebitan.

3.- 2.1 idatz-zatian aipatzen diren enpresek, Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua badute, 5. artikuluan xedaturikoa bete beharko dute.

10. artikulua.- Finantza- eta kreditu-erakundeetako dokumentuen hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten finantza- eta kreditu-erakundeek bezeroen esku izan beharko dituzte txekak, zor-agiriak, txeketegiak, kreditu- eta kargu-txartelak, eta bezeroei eskaintzen dizkieten gainerako dokumentu guztiak, euskaraz eta gaztelaniaz.

2.- Erakunde horiek aurreko paragrafoan aipatutako dokumentuak bide elektronikoz eskuratzeko aukera ematen badiete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, dokumentuak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.

3.- 1. idatz-zatian xedaturikoa gorabehera, finantza- eta kreditu-erakundeek 2.3. artikuluan xedatutako baldintzaren bat betetzen badute, Dekretu honetan ezarritako gainerako betebeharrak bete beharko dituzte.

11. artikulua.- Etxebizitzetako buruzko informazioa ematen duen dokumentazioaren hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan hirugarren kontsumitzaileei edo erabiltzaileei etxebizitzak saldu edo alokatzen dizkieten enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileek euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dute Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 16. artikuluan aipatzen den informazioa.

2.- Hala ere, Euskal Autonomia Erkidegoan hirugarren kontsumitzaileei edo erabiltzaileei etxebizitzak saldu edo alokatzen dizkieten enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileek Dekretu honetan ezarritako gainerako betebeharrak bete beharko dituzte, 2.3. artikuluan xedaturiko baldintzaren bat betetzen badute.

3.- Halaber, kontsumitzaile eta erabiltzaileei etxebizitzak saltzen edo alokatzen dizkieten enpresek, eta eraikuntza-obren sustatzaileek erabiltzen dituzten euskal toponimo eta neotoponimoak bat etorri beharko dira Dekretu honetako 5. artikuluko 5. idatz-zatian xedatutakoarekin.

### III. KAPITULUA

#### AHOZKO INFORMAZIOA ETA BEZEROARENTZAKO ARRETA

12. artikulua.- Kontsumitzaile eta erabiltzaile talde zehaztugabeari zuzendutako ahozko informazioaren hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan dauden jendeari begirako establezimenduetan kontsumitzaile eta erabiltzaile talde zehaztugabeari ematen zaion ahozko informazioak euskaraz eta gaztelaniaz egon behar du.

2.- Tren bidezko garraio publikoko enpresek eta errepidezko garraio erregularreko enpresek -garraio-zerbitzuak irauten duen bitartean- euskaraz eta gaztelaniaz eman behar dute kontsumitzaile eta erabiltzaile talde zehaztugabeari zuzendutako ahozko informazioa, garraio-zerbitzu osoa Euskal Autonomia Erkidegoan zehar denean. Bestela, idatz-zati honetan aurreikusitako betebeharra betetzea eska daiteke zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegotik igarotzen denean.

3.- Bidaiarien aire-garraio erregularreko enpresek artikulua honetan ezarritakoa bete beharko dute hartzaile talde zehaztugabeari zuzendutako informazioa ematen dutenean Euskal Autonomia Erkidegoko aireporturen batean eta, hala badagokio, gure Erkidegoan dituzten jendeari begirako establezimenduren batean.

13. artikulua.- Bezeroarentzako arretaren hizkuntza-betebeharrak.

1.- Bezeroarentzako arretatzat hartuko da kontsumitzaile eta erabiltzaileari zuzenean ematen zaion edozein informazio edo aholku, aurrez aurre, telefonoz edo bide elektronikoz, idatzita nahiz ahoz, ondasun, produktu edo zerbitzuen kontsumoarekin loturik, baita erreklamazioak egiteko lagungarri dena, ordainketa-moduei eta finantziazioari buruzkoa, eta saldu osteko zerbitzu eta merkataritza-bermeei buruzkoa ere.

2.- Dekretu honen aplikazio-eremuaren barnean hartutako erakunde eta establezimenduek bezeroarentzako ematen duten arreta ez da kaltetu, atzeratu, ezta eragotziko ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen duelako.

3.- Dekretu honetako 2.1 artikuluan aipatzen diren erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko garaian, haiek aukeratutako hizkuntza ofiziala erabili beharko dute, artikulua hau betez.

4.- Euskal Autonomia Erkidegoko jendeari begirako establezimenduak -zerbitzu unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria bateko zerbitzuak egiten dituzten erakundeek badira- eta Dekretu honen 2. artikuluan 3. idatz-zatian aipatzen diren produktuak saldu edo zerbitzuak emateko establezimenduak artikuluan honetan ezarritakoa betez eman beharko diete arreta kontsumitzaile eta erabiltzaileei, hizkuntza ofizialetako edozeinetan arituta ere.

5.- Tren bidezko garraio-zerbitzu publikoak eta errepide bidezko garraio-zerbitzu erregularrak emateko garaian, bezeroarentzako arretak abenduaren 22ko 6/2003 Legearen - Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena- 37.b) artikuluan xedaturikoa bete beharko du, betiere zerbitzu osoa Euskal Autonomia Erkidegoan zehar bada.

6.- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako establezimendu kolektiboek artikuluan honetan xedaturikoa bete beharko dute, aurreko 1. idatz-zatian ezarritako baldintzetan ematen badiete arreta bezeroei. Kasu horretan, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek erabiltzen duten hizkuntza ofiziala edozein izanda ere, haiei arreta emateko prest egon beharko dute.

14. artikulua.- Bezeroarentzako arretaren hizkuntza-betebeharrak bide elektronikoz edo telefonoz ematen denean.

1.- Dekretu honen aplikazio-eremuaren barnean hartutako erakundeek bide elektronikoz edo telefonoz ematen badute bezeroarentzako arreta, 13. artikuluan ezarritakoa betetzeko prest egon beharko dute, betiere Euskal Autonomia Erkidegoan egiten diren edo egin daitezkeen ondasun-erosketei edo zerbitzu-eskaintzari buruzko arreta bada eta hurrengo idatz-zatietan xedaturiko baldintzak betetzen baditu.

2.- 2.1. artikuluan aipatutako erakunde publikoen kasuan, bide elektronikoz edo telefonoz emandako arreta erakunde horiek emandako edo eman ditzaketen zerbitzuei buruzkoa izango da, Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein establezimendutan.

3.- 2.2. artikuluko a), d), e) eta f) paragrafoetan aurreikusitako erakundeek kasuan, Euskal Autonomia Erkidegoan egindako edo egin daitezkeen zerbitzuei buruzko arreta denean, betiere 15. eta 16. artikuluetan xedaturikoa alde batera utzi gabe.

4.- Errepidezko, tren edo aire bidezko garraio-zerbitzuak ematen dituzten enpresen kasuan, Euskal Autonomia Erkidegoan egindako edo egin daitezkeen bidaiari-garraio zerbitzuei buruzko arreta denean.

5.- 2.3. eta 4. artikuluetan aurreikusitako jendeari begirako establezimenduen kasuan, bide elektronikoz edo telefonoz emandako arreta Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein

establezimendutan egindako edo egin daitezkeen zerbitzu edo produktuen salmentari buruzkoa denean.

15. artikulua.- Telefono-komunikazioetako operadoreen bezeroarentzako arreta-zerbitzuen hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden eta 2.2.a) artikuluan aurreikusitako telefono-komunikazioko operadoreetako bezeroari arreta emateko zerbitzu edo departamentu espezializatuek kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko prest egon behar dute, hizkuntza ofizialetako edozeinetan aritzen direla ere.

2.- Euskal Autonomia Erkidegoan emandako zerbitzuei buruzko kexa, erreklamazio edo gertakariak bide elektronikoz artatzen dituztenean ere, enpresa horiek betebeharrak hori bete beharko dute.

16. artikulua.- Abonatu-zenbakiak telefonoz kontsultatzeko zerbitzuen hizkuntza-betebeharrak.

Abonatu-zenbakiei buruzko kontsultak telefonoz egiteko jendeari begirako zerbitzua eskaintzen duten eta 2.2.a) artikuluan aipatzen diren operadoreek kontsumitzaile eta erabiltzaileari arreta emateko prest egon behar dute, bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen duela ere.

17. artikulua.- Finantza- eta kreditu-erakundeetako bezeroari arreta emateko zerbitzu eta departamentuen hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako finantza- eta kreditu-erakundeetako bezeroari arreta emateko zerbitzu eta departamentuek -betiere 2.3. artikuluan aipatutako baldintzaren bat gutxienez betez gero- bezeroari arreta emateko prest egon behar dute, bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan aritzen dela ere.

2.- Finantza- eta kreditu- erakundeek bezeroen esku jarri beharko dute honako informazio hau, euskaraz eta gaztelaniaz, eta ahal dela, ale banatan: finantza- eta kreditu-erakundeetako bezeroari arreta emateko zerbitzu eta departamentuak eta finantza-erakundeetako bezeroaren defendatzailea arautzeko araudiari buruzko informazioa.

#### IV. KAPITULUA ARAU-HAUSTEAK ETA ZEHAPENAK

18. artikulua.- Arau-haustek eta zehapenak.

Dekretu honetan ezarritakoa ez betetzeak zehapena dakar, abenduaren 22ko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legearen 50.6 artikulua xedaturikoari jarraiki.

#### V. KAPITULUA HIZKUNTZA KONPROMISOAREN ZIGILUA

19. artikulua.- Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua.

1.- Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua sortu da. Jendeari begirako establezimendu eta enpresetan jarriko da zigilu hori, baldin eta kontsumitzaile eta erabiltzaileari idatzita eta ahoz emandako arreta hark hautatutako hizkuntzan emateko konpromisoa hartzen badute beren borondatez.

Hizkuntza-kudeaketan kalitatea ziurtatzen duen sistemaren (Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren) barruan sartuko da Zigilua, eta establezimendu edo enpresaren kanpoko eta barruko aldean jarriko da, bezeroek ikusteko moduan.

2.- Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua duten establezimendu eta enpresek honako hauek, gutxienez, euskaraz izan behar dituzte:

a) Seinaleak, toponimikoak barne

b) Jendaurrean jartzeko kartel edo errotuluetan ageri den informazioa -finkoa eta aldakorra-, eta

c) Jendearen eskura jartzeko asmoz, establezimendu edo enpresek egiten dituzten inprimaki edo katalogoak, produktu edo zerbitzu bati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute

d) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako produktu eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein euskarri erabilita ere

3.- Sistemari atxikitako jendeari begirako establezimendu eta enpresek honako konpromiso hau hartzen dute beren gain: kontsumitzaile eta erabiltzaileak hautatutako hizkuntzan ematea arreta bezeroari eta komunikazio edo jakinarazpenak, kontratu-dokumentuak, fakturak edo egindako operazioen ziurtagiriak, aurrekontuak, gordailu-frogagiriak eta antzeko dokumentuak ere hizkuntza horretan emateko konpromisoa.

4.- Atxikitako establezimendu eta enpresek Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua txertatzeko eskubidea izango dute publizitatean, beren web-orrietan eta kontsumitzaileei eta bezero potentzialeei zuzendutako komunikazio orotan, baita enpresa-komunikazioan ere.

5.- Atxikitako enpresa eta establezimenduek honako konpromiso hau hartzen dute beren gain: kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eskaintzen dieten informazioan kalitateko euskara erabiltzekoa, komunikazioa bermatuko duena. Horretarako kode egokia eta solaskidearekiko hurbila erabiliko da eta Euskaltzaindiak ezarritako indarreko hizkuntza-araudia jarraituko da.

20. artikulua.- Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua emateko prozedura.

1.- Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua emateko, establezimendu edo enpresaren titularrak(ek) eskatu egin beharko du(te), ezarritako prozedurari jarraiki.

2.- Hizkuntza-politikaren arloan eskuduna den Sailari dagokio Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua ematea, ezeztatzea (dagokionean), eta Zigilua ematea justifikatzen duten aurreko artikuluko egoerak gertatzen direla egiaztatzea.

Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eman aurretik, organo eskudunak udalen lankidetzara eska dezake informazioa jasotzeko.

3.- Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua lortu duten establezimendu atxikien erregistroa egingo du hizkuntza-politikaren arloan eskuduna den Sailak.

#### LEHEN XEDAPEN GEHIGARRIA.- EGOKITZEKO EPEAK.

1.- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38.1.a) artikuluan aurreikusitako erakundeak Dekretu honetan erabakitakoari egokitu beharko zaizkio, Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita urtebeteko epean, Estatutuaren Xedapen Gehigarrian xedatutakoa alde batera utzi gabe.

2.- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38.1. artikuluko b) eta c) paragrafoetan aurreikusitako erakundeak Dekretu honetan erabakitakoari egokitu beharko zaizkio, Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita 2 urteko epean.

3.- Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak Dekretu honetan xedatutakoari egokitu beharko zaizkio, honako epe hauetan:

a) 5, 6, 7, 8, 9. eta 12. artikuluetan ezarritako betebeharrari dagokienez, Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita 2 urteko epean.

b) 13, 14, 15, eta 16. artikuluetan ezarritako betebeharrari dagokienez, Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita 3 urteko epean.

4.- 2. artikuluko 3. idatz-zatian aipatzen diren establezimenduak -produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenak- Dekretu honetan xedatutakoari egokitu beharko zaizkio, honako epe hauetan:

a) 2. artikuluko 3. idatz-zatiko a) eta b) paragrafoetan aurreikusitako establezimenduak -produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenak-:

1. Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita 2 urteko epean, 5. eta 12. artikuluetan aurreikusitako betebeharrak betetzeko.

2. Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita 3 urteko epean, 13. eta 14. artikuluetan aurreikusitakoa betetzeko.

b) 2. artikuluko 3. idatz-zatiko c) eta d) paragrafoetan aurreikusitako establezimenduak -produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenak-:

1. Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita 3 urteko epean, 5. eta 12. artikuluetan aurreikusitako betebeharrak betetzeko.

2. Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita 4 urteko epean, 13. eta 14. artikuluetan aurreikusitakoa betetzeko.

5.- Finantza- eta kreditu-erakundeak eta etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak 10. eta 11. artikuluetan xedatutakoari, hurrenez hurren, egokitu beharko zaizkio Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita 2 urteko epean.

Kreditu- eta finantza-erakundeak eta etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak erakunde publikoak direnean, 2.1. artikulua araberan, 10. eta 11. artikuluetan xedatutakoari egokituko zaizkio, Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita urtebeteko epean.

#### BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

Dekretu honi dagokionez, erakunde edo establezimendu bat 2. artikuluan aurreikusitako idatz-zati baten baino gehiagoren barnean har badaiteke, lehen xedapen gehigarrian ezarritako egokitze-epe laburrena aplikatuko zaio.

#### AZKEN XEDAPENA

Dekretu hau indarrean sartuko da Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunetik aurrera.

Vitoria-Gasteizen, 2008ko uztailaren leian.

Lehendakaria,  
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU

Industria, Merkataritza eta Turismo sailburua,  
ANA AGUIRRE ZURUTUZA.

Kultura sailburua,  
MIREN KARMELE AZKARATE VILLAR.