



Informazio gehiagarria

KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEEN

HIZKUNTZ ESKUBIDEAK: 123/2008 DEKRETUAREN APLIKAZIO EREMUKO ENTITATEENTZAKO DIRU-LAGUNTZA DEIALDIA

Patxi Baztarrika

Hizkuntza Politikarako sailburuordea

Rodrigo Garcia Azurmendi

Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko sailburuordea

Dakizuenek, Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluak uztailaren 1ean onartu zuen 123/2008 Dekretua, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa. Herritarrei eskubideak aitortzea eta aitorturiko eskubideak bermatzea da gizarte aurreratu eta demokratikoenen ezaugarri nagusietarikoa. Bada, 123/2008 Dekretua Euskadiko kontsumitzaile eta erabiltzaileei aitorturiko hizkuntza eskubideak bermatzera dator. Euskararentzako berarentzako da garrantzitsua, baina batez ere euskal gizartearen hizkuntz bizikidetzarako da oso garrantzitsua.

Aipatutako Dekretua aurkeztu genuenean, argi esan genuen honek guztionek ahalegin bat eskatuko diela enpresa eta establezimendu askori. Ahalegin hau arintzen lagundu nahi du Eusko Jaurlaritzak, Merkataritza, Kontsumo eta Industria Segurtasuneko (Industria Saila) eta Hizkuntza Politikarako (Kultura Saila) sailburuordetzen ekimen bateratu honen bidez, 600.000 eurotako laguntza deialdia eginez. Diru-laguntza deialdi hori da gaur aurkeztera gatozena, hain zuzen atzo, uztailaren 29an, onartu duena Gobernu Batzordeak.

Urtero egin nahi den laguntza deialdi honek Dekretuak zehaztutakoak betetzen joan daitezten aurreikusitako lau urteko epea iraungo du, gutxienez. Nolanahi ere, Dekretuaren berri eman genuenetik honen edukia itxuraldatzen edo bihurtzen duten hainbat erreakzio egon direnez gero, hainbat argibide ematea eta azpimarratzea komeni da, gure ustez.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzera datorren Dekretuaren helburua

Eusko Jaurlaritzak bermatu nahi du erabiltzaile eta kontsumitzaileek aukera izango dutela gure ordenamendu juridikoaren arabera aitortuta dauzkagun, ostera, lehen aldia izan da hau. Euskararen erabilera normalizatzeko bidean, urrats kualitatiboa da, beraz, uztailaren 1ean emandakoa.

Legea betetzea dagokigu herritar guztiei, baina oso bereziki da hizkuntza eskubideak baliatzeko. Testuinguru horretan, komeni da gogora ekartzea Espainiako erakundeek eta Europako Batasunekoek arau asko dituztela hartuta aspaldiko urteetan kontsumoaren arloan gaztelania eta Europako hizkuntza ofizialen erabilera segurtatzeko. Euskal erakundeen kasuan herri-aginteen obligazioa legea betetzea da. Legearen arabera, bi dira Euskadiko hizkuntza ofizialak, gaztelania eta euskara. Legeek hizkuntz eskubideak aitortzen dizkiete herritarrei, hizkuntz eskubideak aitortzen dizkiete kontsumitzaile eta erabiltzaileei. Eta legeak agintzen dio Eusko Jaurlaritzari, kontsumitzaileen hizkuntz eskubideak errespetatuak izan daitezen arauak ematea. Herri-aginteei dagokie (dagokigu) hizkuntza eskubide horiek bermatu, errespetatu eta errespetarazteko neurriak hartzea.

Dekretu hau ez dator inori segimendu linguistikoa egitera, dekretu hau herritar kontsumitzaileei hizkuntza eskubideak errespetatzera dator, horretara bakar-bakarrik. Legea betetzera dator.

Lankidetzaren fruitua da dekretua. Gizartearen partaidetza zabala.

Dekretua egiterakoan, aintzat hartu dira merkataritza arloko elkarten iritziak. Guztira, 37 elkartek izan du bere ikuspuntua azaltzeko aukera.

Iradokizun eta alegazio guztiak ez, noski, baina asko eta asko aintzakotzat hartu ditugu. Izan ere, Dekretuaren hainbat atal aldatu edo argitu ahal izan ditugu prozesu honi esker. Besteak beste, bezeroarentzako arreta ematen duten langileak 10 baino gehiago izatetik 15 baino gehiago izatera pasatu ziren, Dekretuaren eragina neurtzeko orduan; eta establezimendu mota batzuk ere eraginpetik kanpo utzi dira gizarte eragileen parte hartzeari esker.

Ez da, beraz, laborategi batean egindako dekretua: asko hausnartu ondoren, iritzi asko entzun ondoren, asko elkarrizketatu 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 dituen.

Ez du euskararen erabilera inposatzen, baina, euskararen erabilera ere ez du eragotzi nahi. Ez inposatu, ez eragotzi, baizik eta ahalbidetu, euskararen eta gaztelaniaren erabilera

Dekretu honek ez du euskararen erabilera inposatzen, ezta gutxiagorik ere, baina ezin da euskararen erabilera eragotzi ere, eta horixe egiten da euskara erabiltzeko aukera eskaintzen ez den bakoitzean. Ez gaude euskararen erabilera inposatzearen alde, horren kontra egongo ginateke. Era berean gaude gaztelaniaren erabilera inposatzearen kontra. Biak dira hizkuntza ofizialak, biak dira hemengoak, biak erabiltzeko aukerak eman behar dira. Euskararen eta gaztelaniaren erabilera: ez inposatu, ez eta ere eragotzi, baizik eta ahalbidetu.

Hau da, Eusko Jaurlaritzak ez du derrigortzen ezein enpresa bezeroak euskaraz artatzera; Dekretuaren bidez bermatu nahi duguna da enpresa handiek aukerak emango dituztela bezeroak euskaraz zein gaztelaniaz artatzeko. Gaur egun, 700.000 elebidun baino gehiago gara, eta herritar guztiek dute hizkuntza ofizialetako edozeinetan jarduteko eskubidea.

Bada, bai, obligazio garbi bat: informazio idatzia euskaraz eta gaztelaniaz eman behar da, eta megafonia bidez ematen diren informazioak ere bi hizkuntzetan eman behar dira. Paisaia linguistikoan euskara eta gaztelaniaren presentzia bermatu behar da: seinaleztapenetan, errotuluetan, inprimakietan, katalogoetan... Bi hizkuntzen presentzia bermatu behar da, diskriminaziorik egon ez dadin.

Dekretuak, beraz, ez dio erasorik egiten enpresa libreari, ez baitu mugarik ezartzen edozein hiritarrek enpresa bat irekitzeko daukan eskubideari dagokionez. Berriro ere esango dugu: Dekretuak euskal kontsumitzaileen eskubideak bermatu nahi ditu, zerbitzu bat jaso eta produktu bat erosi ahal izan dezaten euren hizkuntzan, bai eta informazioa jaso ere; horixe besterik ez. Horrek ez dauka zerikusirik enpresak kokatzeko askatasunarekin, ez du inolako eraginik gai horretan. Eta, gainera, mesede egiten die merkataritza-establezimenduei eta enpresei: lagundu egiten dielako gero eta elebidunagoa den gizartera egokitzen.

Dekretuaren eraginpeko enpresen babesak jaso dugu

Dekretu hau bat dator euskal gizartearen gehiengoak, erabiltzaile eta kontsumitzaileek nahiz Dekretuaren eraginpean dauden enpresek nahi dutenarekin. Ez dago, beraz, "dekretazorik".

Izan ere, alde batetik, asko hausnartu ondoren, iritzi asko entzun ondoren, asko elkarriketatu ondoren onarturiko dekretua da, eta bestetik, esan beharra dugu Dekretuaren eraginpeko enpresek baikortasunez erantzun dute, eta hori da guretzat garrantzitsua. Enpresa horiek ez dute euskara arazotzat hartzen, negoziarako aukeratzat baizik; jakin badakite gaur egun 20 urtetik beherako biztanleen %60 elebiduna dela, eta aurrerantzean kopuru horrek gorantz egitea aurreikusita dagoela. Arlorik dinamikoenek badakite elebitasunaren aldeko apustua egin behar dutela, horrek aukera emango baitie kontsumitzaileari arreta zuzenagoa emateko. Horrez gain, argi dago enpresa horiek herri honetako baloreekin bat egiten dutela.

Hau ez da txarra, oso ona baizik, merkataritzarako: zenbat eta elebidunago gizartea eta bezeroak, orduan eta elebidunago enpresak eta merkataritza-establezimenduak. Enpresentzako txarra litzatekeena da, gizartean gertatzen ari den hizkuntza aldaketari bizkarra erakustea. Enpresa eta merkataritza-zerbitzuentzako txarra litzatekeena da, gero eta bezero gehiago elebidun direnean, eurak lehen bezain elebakarra izaten jarraitzea.

Kontuan hartu behar dugu, gainera, enpresa eta merkataritza-eremu handiei buruz ari garela, eta horietako asko Dekretuaren betebeharren aurretik doazela dagoeneko, hau da, lehendik ere neurriak hartu dituzte eta erabiltzailea euskaraz artatzeko baliabide nahiko badituzte.

Eskubideetatik harantzago, Dekretuak malgutasun eta progresibotasun printzipioei jarraitzen die

Badakigu kontua ez dela eskubide kontua bakarrik. Lurrak oinean direla ibili behar da, eta hala gabiltza. Bestelakorik esan bada ere, hau ez da Kataluniako eredia. Ez dugu Kataluniako eredia kopiatu, egoera diferenteak direlako. Hemen geure eredia sortu dugu, malgutasunean eta progresibotasunean oinarritutako eredia, elkarlanean eta laguntzetan oinarritutako eredia. Bidea pixkana egin behar delako. Ez dugu inor estutu nahi, eta ez dugu inor estutuko. Onartzen ez dugun gauza bakarra da euskarari eta euskal hiztunei bizkarra erakustea. Hemen hizkuntzen bizikidetzat defendatzen dugu, bi hizkuntzentzat nahi dugu arnasa eta lekua gure gizartean, pixkanaka.

Hiru bidetatik bermatzen dira progresibotasuna eta malgutasuna:

1. Enpresa eta saltokien tipologia. Merkataritza-establezimendu txikiak eta enpresa txiki guztiak dekretu honetako betebeharetatik 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.

Horiek horrela, Euskadiko 31.000 enpresetatik eta establezimenduetatik 2.000 enpresa eta establezimenduri eragingo die Dekretuak; Araba, Bizkaia eta Gipuzkoan dihardutenen %6,5 alegia. Oro har, beraz, euskara biziberritzeko estrategikoak diren enpresa handiei begirako Dekretua da, eta bere eraginpetik kanpo geratzen dira enpresa txikiak eta mikroenpresak.

Helburua ez da isunak jartzea. Sustapenean, konbikzioan eta pertsuasioan sinesten dugu.

Arauk betetzeko epeak ezberdinak dira eskakizunen arabera eta sektore batetik bestera: bi urteko epea ematen zaie batzuei, 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.

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.

Horrez gain, aintzat hartu behar dugu Dekretu honek ez duela eskatzen hizkuntza gaitasun zehatzik, inoiz ez dela esan langile kopuru zehatz batek hizkuntza eskakizun jakin bat izan behar duenik. Enpresa bakoitzaren esku uzten da bezeroa euskaraz artatu ahal izateko zer egin behar duen baloratu eta horretarako bideak jartzea. Enpresa eta establezimendu bakoitzak bere plana garatu beharko du helburu hori lortzeko. Eta ez hori bakarrik: gero azalduko dugun bezala, gaur aurkeztera goazen diru-laguntza deialdiaren bidez entitateek langileak euskalduntzeko laguntzak ere eskuratu ahal izango dituzte.

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 konpetentzia 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: hona gaur aurkeztera gatozen diru-laguntza deialdia.

DIRU-LAGUNTZA DEIALDIA

Gatozen diru-laguntza deialdiaren bidez lagunduko diren enpresen izaera eta lagunduko diren jarduerak azaltzera.

Esleituko diren diru-kopuruak

Diru-kopuruetera etorrira, esan dugunez, Aginduak aurreikusitako helbururako 600.000 euro jarri du Eusko Jaurlaritzak. Eskatzaile bakoitzari gehienez ere 45.000 euro esleitu ahal izango zaizkio.

Diruz lagunduko diren enpresak eta establezimenduak

Ondorengo hauek dira Aginduaren bidez arautzen den diru-laguntza deialdian eskabideak aurkez ditzaketen enpresak, hau da, entitate onuradunak:

1. 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.

2. 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.

Enpresa horiek guztiak Euskadin saltoki edo establezimenduren bat dutenak eta hemen jarduten edo operatzen dutenak dira. Jardun esaten dugunean jarduera elektronikoa ere kontuan hartzen da.

Diruz laguntzen diren jarduerak

Diru-laguntza gai diren jarduerari dagokienez, esan beharra dago Agindu honetako diru-laguntzak 123/2008 Dekretuak ezarritako hizkuntza betebeharrei erantzuteko asmoz garatutako jarduerak finantzatzeko izango direla, bereziki euskaraz eskaintzeko:

- Jendaurrean jartzeko kartel edo errotuluetan ageri den informazioa —finkoa eta aldakorra—.
- Jendearen eskura dauden inprimaki edo katalogoak, produktu edo zerbitzu bati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute.
- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek betetzeko diren inprimakiak.
- Atxikimendu-kontratuak, ereduak, klausulak dituzten kontratuak, kontratu arautuak, baldintza orokorrak eta horietan guztietan aipatzen diren edo horiei buruzkoa den dokumentazioa.
- Kontsumitzaileei zuzendutako komunikazio edo jakinarazpenak, baita fakturak edo egindako operazioen ziurtagiriak, aurrekontuak, gordailu-frogagiriak eta antzeko dokumentuak ere.

Horrez gain, beste jarduera hauek ere diru-laguntza gai izango dira:

- Bezeroarentzako arreta zerbitzuetan lan egiten duten langileen hizkuntza trebakuntza.
- 123/2008 Dekretuak ezarritako betebeharren planaren diseinua, implementazioa, jarraipena eta ebaluazioa.

Eskabideak aurkezteko epea

Agindua irailaren 1ean argitaratuko da Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian. Argitaratu eta hurrengo egunean kontatzen hasita, entitateek hilabeteko epea, iraila osoa, izango dute eskabideak aurkezteko.

Horiek dira, laburbilduta, Aginduaren bidez arautzen den diru-laguntza deialdiaren onuradunak eta diruz lagun daitezkeen jarduerak. Esandakoa bete dugu, beraz: DEKRETUAK EZARRITAKO BETEBEHARRAK BETETZERAKOAN BIDELAGUN GAITUZTE ENPRESEK ETA ESTABLEZIMENDUEK.

Bukatzeko

Konbentziturik gaude hizkuntza politikak eremu honetan ere neurrikoa, errealista, malgua eta pragmatikoa izan behar duela. Urratsez urrats, pausoz

pauso bakarrik egin dezakegu aurrera. Batzuentzat dena gutxi den bezala, beste muturrean beste batzuentzat dena da asko eta gehiegi euskara kontuetan.

Aurrekoan esandakoa gogora ekarri nahi dut, honenbestez: ez dugu gaztelania alboratzeko asmo eta gogorik. Gaztelaniarekin batera nahi dugu euskarak ere bere lekua izatea, biak direlako hemengo hizkuntzak, biak direlako hemengo hizkuntza ofizialak.

Ez diogu 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 da. Eta hori pixkanaka, modu progresiboan eta laguntza emanaz egin nahi dugu. Hari berari tiraka, kaltegarriak dira gehiegikeriak, baina kaltegarriak dira, baita ere, utzikeriak eta zabarkeriak. Hizkuntza kontuetan ere, zentralitatea da balio positiboa. Dekretua zentralitatean eta malgutasunean oinarrituta dago eta Eusko Jaurlaritzak, agindu bezala, ez ditu enpresak bakarrik utziko bidê eta ahalegin horretan, horren adibide da gaur aurkeztu dugun diru-laguntza deialdia, irailaren 1etik aurrera zabalik egongo dena. Gero eta elebidunagoa den gizartean gero eta elebidunago diren merkataritza-establezimenduek dena daukate irabazteko, eta ezer ere ez galtzeko.

2008-07-29