

Arratsalde honetan zehar 123/2008 Dekretuari buruz ari gara hitz egiten, eta honek 2003ko legea, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarena, garatzen du. Estatutuaren 37. artikuluan hizkuntza eskubideak aipatzen dira,

Bi hizkuntza eskubide ditugu Estatutuan araututa:

- ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea
- Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin ditugun harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntza edozein erabiltzeko eskubidea.

Dekretu honen bidez aipatutako eskubideak gauzatu nahi dira, hori bai,

- **Irizpide progresibo baten barne**, urte 1etik 4 urtetarako epeak ezarriz, enpresa eta establezimenduek arauari egokitzeko denbora izan dezaten.
- Honez gain, legezko betekizunetara egokitzeko **diru-laguntzak** emango dira. Jadanik, ematen ari dira.

Esandako **egutegia**, Lehenengo Xedapen Gehigarrian sartuta dagoena, proiektuari egindako **ezinbesteko aldaketa** da, honetan aurrerakortasunez baino hitz egiten ez baitzen, kontsumo arloko harreman guztiak hartzen dituen inolako egutegirik ezarri gabe.

Egutegi honen ezarpenak araua bete dadin benetako borondatea islatzen du. Halaber, EEGA Batzordeak 02/08 Irizpenean egindako aholkuari jarraitzen dio.

Hala ere, Euskal Kontsumitzaileen Elkargoan, zera uste dugu: edozein motatako laguntzak onak direla, baina egutegi honek epe luzeegiak ezartzen dituela, are gehiago, enpresa hauek laguntza ezberdinak jasoko dituztelako arau berriak egoki ditzaten.

Halaber, dekretu honetan, kalitatezko euskara eskaintzea beharrezkoa dela azpimarratzen da, eta kalitatezko euskaratzat hartzen da zuzentasun gramatikala edo formalaz gain, baita eta bereziki, eraginkortasun komunikatiboa eta kode egokia nahiz hurbila erabiltzea ere.

Dekretuaren helburua bikoitza da:

- Alde batetik jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza betebeharrak zehaztea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen progresibotasun baldintza ezartze aldera.
- Bestetik, Konpromisoaren Zigilua sortzea.

Dekretuak ahalmen mugatua du. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38 eta 39.artikuluak hartu ditu barnean baita 40. artikuluko zenbait eskakizun ere, baina dekretutik kanpo kontsumo arloko beste hainbat harreman geratu dira, gehienbat merkataritza txikian eta mikroenpresetan biltzen direnak.

Erabaki hau, honako arrazoi hauetan oinarrituta dago:

Lehenik: Estatutuak berak ahalbidetzen duelako establezimenduetan sektoreak eta kategoriak sailkatzea.

Bigarrenik: gizarte eta ekonomia-arloko argumentuetan oinarrituta.

- Bereziki potentzial handiko enpresak hartzen dituelako eraginpean, eta horiek gai direlako, Dekretuan xedaturiko betetzeak dakartzan kostuei aurre egiteko.
- Aldi berean, zenbait sektoretan eta enpresa motatan biltzeak ere badu helburua.
 - Sektoreen artean: komunikazioa, energia eta garraioa ditugu
 - Enpresa motatan artean: establezimendu handiak, merkataritza-establezimendu kolektiboak, kreditu erakundeak eta etxebizitzak saldu eta alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obra sustatzaileak.
- Ahalik eta kontsumo-harreman gehienak hartzen dituztenak eraginpean.
- Baita indartzen ari direnak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak egiaz gauzatzeko estrategikoak direnak ere.

Azkenik: arrazoi soziolinguistikoetan oinarritzen da, %33tik gorako elebidun proportzioa duten udalerrietan kokatutako establezimendu jakin batzuk hartzen baititu eraginpean. Udallerri horiei hiru hiriburuak gehitu behar zaizkie.

Dekretuaren aplikazio eremuari buruz hiru irizpide agertzen dira hizkuntza betebeharrak izateko:

1. Euskal Autonomiaren Erkidegoan *jendeari begirako establezimenduren* bat duten erakundeak baldin eta baldintza honetako bat betetzen badute:

- 250 langiletik gora izatea eta 50 miloi euro baino gehiagoko negozio-bolumena izatea, edo haien urteko balantze orokorra 43 miloi eurotik gorakoa bada, edo baldintza hauek betetzen dituen beste enpresaren batek haien kapitalaren edo boto-eskubideen %25 aurrera baldin badu.
- Jendeari saltzeko gunearen azalera 400 metro karratutik gorakoa duten establezimenduak izatea Bilbon, Gasteizen, Donostian edo elebidunen proportzioa %33 baino handiagoa duten udalerrietan kokatuta badaude.
- Bezeroentzako arreta ematen duten plantillako langileak, 15 baino gehiago dituzten establezimenduak

EKE-n zera uste dugu: jendeari begira kokaturiko establezimenduen muga oso estu ezarri duela legegileak; baina, epe laburrean, hau zuzenduko dela eta kontsumidore eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak defendatzeko esparrua zabalduko dela espero dugu.

2. Jendeari begirako establezimendu bat izan gabe, enpresa jarduren garapena Euskal Autonomiaren Erkidegoan ematen bada: komunikazio-operadoreak eta enpresa hornitzaileek emandako zerbitzuak eta garraio zerbitzuak.
3. *Bide elektronikoen bitartez* gertatzen diren kontsumo harremanaren esparruan barne hartutako enpresen kasuak.

Hizkuntza-betebeharren edukiari dagokionez bi hizkuntza-eskubide aipatzen dira Dekretu honetan:

- Idatzitako komunikazioarekin loturiko alderdiak arautzen dira.
- Bezeroarentzako arretarekin loturiko betebeharrak, bereziki ahozko komunikazioari dagokionak.

Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluari dagokionez eta EEGA batzordeari jarraituz, gogorazi behar da Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria dugula, kultur sailaren menpe, eta enpresei ezarri ahal zaiela. Beraz, zigilu honek kontsumitzaileen artean nahasketa sor dezake, baita enpresen arteko desberdintasuna ere.

Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua ezarri gero, Dekretu hau bete behar duten enpresei ezarri beharko liezaieke, modu honetan haien arteko kompetentzia sortaraziko genieke merkataritza txikiari kalte egin barik. Beste aldetik, modu ona izango litzateke enpresek ahalik eta epe laburrean Dekretu hau bete dezaten.

Azkenik, dekretu honetan ***zehapenen erregulazio falta*** somatzen da. Arau hau ez betetzeak zehapena ekarriko duela jasotzen badu ere, Kontsumitzaileen Estatutura bidaltzen gaitu, kontsumo arau haustearen kasuetara.

Uste dugu, hobe izango litzatekeela Dekretua zehapen esparru propioa izatea, non hizkuntza-beharkizun ezberdinak zehazten diren eta

beharkizun horien ez betetzeak kontsumitzaileari sortutako kalteak azaltzen diren, ez delako gauza bera aho-komunikazioei buruzko betebeharrak ez betetzea edo kontratuzkoak.

Bilbon, 2008ko azaroaren 21ean
Ainhoa Mendiola, Kontsumitzaileen Euskadiko Federazioko Gabineteko
Juridikoaren kideak