

EUSKALTZAINDIA

123/2008 Dekretuaren nondik norakoak, zuzenbidearen ikuspegitik

Andres Urrutia

Sustapen batzordeko kidea

www.euskaltzaindia.net



0. Ohar metodologikoa

0.1. Azalpenaren mugak

0.2. Kontsumoa eta hizkuntzaren gobernamendua (*gouvernance linguistique*)

*Appliquée à la sociolinguistique et plus particulièrement à la politique linguistique, cette notion recouvrirait l'ensemble des décisions légales et gouvernementales émanant d'une autorité officielle ou d'une puissance juridique et qui ont trait à la gestion des langues, depuis l'interdiction de leur usage et de leur apprentissage jusqu'à leur normalisation et leur normativisation, en passant par tous les degrés de reconnaissance ou de tolérance et en tenant compte aussi des mesures prises ou non en faveur de leur développement, de leur enseignement et de leur divulgation... Dépourvue dépossédée de gouvernance propre, une langue peut aussi subir les répercussions de la gouvernance d'une autre langue, souvent voisine ou proche, dont elle devient alors collatérale (REYNÉS (koord.): *Exist-t-il une gouvernance linguistique?* Indigo. Paris, 2008. 8. or.)*



1. Dekretuaren oinarri juridikoak

- 1.1. Espainiako Konstituzioa (3. art.)
- 1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Estatutua (6. art.)
- 1.3. Euskararen Erabilpena Arauzkotzezko Oinarrizko Legea
- 1.4. 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena (37.etik 42.erako art.ak)
- 1.5. 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa



2. Zioen azalpenetik arauetara: printzipio nagusiak

2.1. Ikuspegi berria (Z. a., 3. lerrokada)

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



2. Zioen azalpenetik arauetara: printzipio nagusiak

2.2. Printzipio nagusiak (Z. a., 4. lerrokada)

2.2.1. Eskubideen egikaritzea

... kontsumitzaileei eta erabiltzaileei Legean aitortzen zaizkien hizkuntza-
-eskubideak egiaz gauzatzeko aukera emateko asmoz sortu da

2.2.2. Mailakatzea

... garapen mailakatua lortzea...

2.2.3. Kalitateko euskara

... azpimarratzen da beharrezkoa dela kalitatezko euskara eskaintzea,
eta kalitatezko euskaratzat hartzen da zuzentasun gramatikal edo formalaz gain, baita,
bereziki, eraginkortasun komunikatiboa eta kode egokia nabiz solaskidearekiko hurbila
erabiltzea ere



3. Helburuak

3.1. Betebehar linguistikoak zehaztea (Z. a., 5. lerrokada)

... 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 bete

3.2. Sustatze-lana: zigilua (Z. a., 5. lerrokada)

... hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortzea...



4. Lotura-puntuak

4.1. Helmen mugatuak: kontsumo-harremanak (Z. a., 6. lerrokada)

Dekretuak abalmen mugatua izango du, nahita, kontsumo-harreman jakin batzuk soilik hartzen baititu eraginpean, ez den-denak.

Dekretutik at geratu dira kontsumo-arloko beste hainbat harreman, gehienbat merkataritza txikian eta mikroenpresetan biltzen direnak izanik.



4. Lotura-puntuak

4.2. Helmen mugatuak: sektoreak eta enpresak (Z. a., 7. lerrokada)

4.2.1. Nor ez

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.

4.2.2. Nor bai

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: abalik eta kontsumo-harreman gehien hartzea eraginpean, baita indartzen ari direnak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen bizikuntza-eskubideak egiaz gauzatzeko estrategikoak direnak ere.



4. Lotura-puntuak

4.3. Lurraldetasuna orokorrean: Euskal Autonomia Erkidegoa (Z. a., 8 eta 9. lerrokadak)

... 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.

Kontua da enpresa-jardueraren garapena Euskal Autonomia Erkidegoarekin lotzea, Estatutuan aurreikusitakoari jarraiki, EAEko lurralde-eremuan jarduten duten enpresa edo establezimenduekin harremanetan jartzea kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituzten hizkuntza-eskubideei dagokienez.



4. Lotura-puntuak

4.4. Baliabide elektronikoak (Z. a., 10. lerrokada)

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. Berriro ere, hizkuntza-betebehar/ eskubidea eta bide elektronikoa lotu dira Dekretuan, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan ezarritako irizpide honi jarraiki: “Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan jardutea”.

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.



5. Betebehar linguistikoak

5.1. Idatzizko harremanak (Z. a., 12. lerrokada)

Lehenengo atalean, garrantzi handia ematen zaie honako hauei: alde batetik, kontsumo-harremanaren oinarri izaki, kontratu-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.

5.2. Bezeroarentzako arreta (Z. a., 13. lerrokada)

Bigarren atalean, bezeroarentzako arretako hizkuntza-bermea da mintzagai, eta bereizi egiten dira, alde batetik hartzaile talde zehaztugabeari zuzendutako mezua, 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 bigarrenean, hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko kontsumitzailearen eskubideaz, baina horrek ez du esan nahi enpresa derrigortuta dagoenik kontsumitzaileak aukeratutako hizkuntzan elkarreragitera (erakunde publikoen eremuan ez bada).



6. Epeak (Dekretuaren 1. xedapen gehigarria)

6.1. 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.

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

6.3. 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:

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

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



6. Epeak (Dekretuaren 1. xedapen gehigarria)

6.4. 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.



6. Epeak (Dekretuaren 1. xedapen gehigarria)

6.5. 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. artikuluaaren arabera, 10. eta 11. artikuluetan xedatutakoari egokituko zaizkio, Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita urtebeteko epean.



7. Zigilua

7.1. Zer den (19.1 artikulua)

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.

7.2. Gutxieneko edukia (19.2 artikulua)

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.*



7. Zigilua

7.3. Konpromiso berezia (19.3 artikulua)

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



8. Kalitateko euskara

8.1. Hizkuntza-arauak eta kontsumoa

8.1.1. Araua / Komunikazioa

8.1.2. Jendeari begirako establezimendua (5.6 artikulua)

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.



8. Kalitateko euskara

8.2. Etxebizitzen arloa: toponimoak eta neotoponimoak (11.3 artikulua)

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.

8.3. Hizkuntza-konpromisoaren zigilua (19.5 artikulua)

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.



9. Urratzeak

Araubide orokorra (18. artikulua)

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

6/2003 Legearen 50. art. (Kontsumoaren arloko urratzeak)

- 1.– Honako hauek dira kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna zaintzearen arloko urratzeak...*
- 2.– Honako hauek dira ondasun eta produktuak aldatu eta faltsutzearen eta eremu horretan iruzurra egitearen arloan gertatzen diren urratzeak...*
- 3.– Honako hauek dira zerbitzuak ongi ez egitearen ondorioz gertatzen diren urratzeak...*
- 4.– Honako hauek dira normalizazio teknikoaren arloan eta merkataritza eta zerbitzugintza arloan, bai eta ondasunak edo zerbitzuak saltzeko eta hornitzeko baldintzen edo tekniken arloan ere, gertatzen diren urratzeak...*
- 5.– Honako hauek dira informazio, zaintza, ikerkuntza, ikuskaritza, tramitazio eta betearazpen arloan gertatzen diren urratzeak:*
- 6.– Oro har, kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko indarrean dauden arauak eta xedapen osagarriak berariaz ezartzen dituzten baldintza, eginbehar edo debekuak ez betetzea.*



10. Ondorioak: on-gaitzak

10.1. On:

10.1.1. Araubidearen premia

10.1.2. Mailakatzea

10.1.3. Jendeari arreta

10.1.4. Euskararen kalitatea

10.2. Gaitz:

10.2.1. Aplikazio murrizta

10.2.2. Zehapenak zehaztu beharra

10.2.3. Kontsumoaren Arbitrajearen arloan, hizkuntza aintzat ez hartzea

10.2.4. Profesionalak ez aipatzea

10.2.5. Exonimoetan, araubiderik eza

10.2.6. Hizkuntza-konpromisoaren zigilua arautu beharra

10.2.7. Sustatze-lana moldatu beharra, merkataritzaren hizkuntza-corpusa garatzeko



11. Bibliografia (I)

- 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena (EHAA, 2003ko abenduak 30, 254. zk.).
- 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa (EHAA, 2008ko uztailak 16, 135. zk.).
- BASTARACHE, M. *Language rights in Canada*. Quebec, Kanada: Les Éditions Yvon Blais Inc., 2004, 2. Argitaraldia, 708 orr.
- BEAUCHAMP-ACHIM, S. ETA BOUCHARD, P. *Le français, langue des commerces et des services publics. Le point de vue de la clientèle. Resultats d'un sondage*. Quebec, Kanada: Éditer officiel du Québec, 1980, 175 orr.
- COLOMER, J.M. *Grandes imperios, pequeñas naciones*. Barcelona: Editorial Anagrama S.A., 2006, 255 orr.
- CORBEIL, J.C. *L'embarras des langues. Origine, conception et évolution de la politique linguistique québécoise*. Quebec, Kanada : Éditions Québec Amérique inc., 2007, 548 orr.
- EUSKALTZAINDIA – JAGON SAILA. SUSTAPEN BATZORDEA *Hizkuntza-zuzenbidea. Testu bilduma euskaraz* (IÑIGO, A., ZUZ.). Bilbo, 2007, 155 orr.



11. Bibliografia (II)

- EUSKO JAULARITZA, KULTUR SAILA / GOBIERNO VASCO, DEPARTAMENTO DE CULTURA *Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia*. Gasteiz: Eusko Jaularitzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 1999, 84 orr.
- GÉMAR, J.C. *Les trois états de la politique linguistique du Québec*. Quebec, Kanada, Éditeur officiel du Québec, 1983, 201 orr.
- *Legislación de consumo* (PARRA LUCÁN, M.A., Arg.). Madrid: Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.), 2007, 1113 orr.
- *Legislación de consumo. Normativa de actualización* (PARRA LUCÁN, M.A., Arg.). Madrid: Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.), 2008, 2. argitaraldia, 132 orr.
- *Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística*. Generalitat de Catalunya, Departament de la Presidència, Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions, 1998, 34 orr.
- LLORENTE BRIONES, M. Les garanties dels drets lingüístics de les persones consumidores i usuàries. In, *Revista de llengua i dret*, Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya, 2006, 45. zk., 235.etik 255.erako or.



11. Bibliografia (III)

- MILIAN I MASSANA, A. *Globalización y requisitos lingüísticos: una perspectiva jurídica. Supraestabilidad, libre circulación, inmigración y requisitos lingüísticos*. Bartzelona: Atelier Editorial, S.L., 2008, 169 orr.
- MILIAN I MASSANA, A. Dictamen sobre la reglamentació de l'ús de la llengua catalana a l'etiquetatge i a les instruccions d'ús dels productes comercials. In, *Revista de llengua i dret*, Bartzelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya, 2005, 43. zk., 279.etik 323.erako or.
- MILIAN I MASSANA, A. *Público y privado en la normalización lingüística. Cuatro estudios sobre derechos lingüísticos*, Bartzelona: Atelier Editorial, S.L., 2000, 208 orr.
- ZENBAIT AUTORE *Estudios jurídicos sobre la Ley de Política Lingüística*. Madril – Bartzelona: Generalitat de Catalunya Institut d'estudis autonòmics eta Marcial Pons, ediciones jurídicas y sociales, S.A., 1999, 605 orr.



11. Bibliografia (eta IV)

- ZENBAIT AUTORE *Estudios sobre el estatuto jurídico de las lenguas en España* (PÉREZ FERNÁNDEZ, J.M., Koord.). Barcelona: Atelier Editorial, S.L., 2006, 514 orr.
- ZENBAIT AUTORE *Existe-t-il une gouvernance linguistique? Regards sur le monde hispanique* (REYNÉS, P., Koord.). Paris : INDIGO & côté-femmes éditions, 2008, 128 orr.
- ZENBAIT AUTORE *The case od basque: past, present and future* (AZURMENDI, M.J. ETA MARTINEZ DE LUNA, I., Arg.). Soziolinguistika Klusterra, 158 orr.

