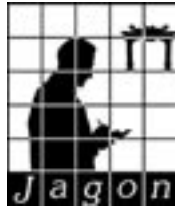


**XIII. JAGON JARDUNALDIAK:  
EUSKARA, KONTSUMOA ETA HIZKUNTZA ESKUBIDEAK**

*Bilbo, Egoitza, 2008-XI-21*





JAGON SAILA  
XIII. Jardunaldiak

# EUSKARA, KONTSUMOA ETA HIZKUNTZA ESKUBIDEAK

**2008ko azaroaren 21ean.  
Bilbon, Euskaltzaindiaren egoitzan**

Euzko Legebiltzarra  
Euzko Foruak  
Euzko Legebiltzarra  
Euzko Foruak  
Euzko Legebiltzarra  
Euzko Foruak  
Euzko Legebiltzarra  
Euzko Foruak  
Euzko Legebiltzarra  
Euzko Foruak  
Euzko Legebiltzarra  
Euzko Foruak

**EUSKALTZAINDIA**  
REAL ACADEMIA DE LA LENGUA VASCA  
ACADÉMIE DE LA LANGUE BASQUE  
[www.euskaltzaindia.net](http://www.euskaltzaindia.net)



### Goizeko Saioa: Mintegia

9:30-9:40

*Lan-jarduna eta mintegian esku hartuko dutenen aurkezpena*

9:40-10:10

*Kontsumoa gutxiagotatu bizkuntzen indarberritzearen ikuspegitik, ikuspegi orokorra, galderetarako tartea*

Aurkezlea: **Andres Iñigo**

Hizlaria: **Erramun Baxok**

10:15-11:00

*Kontsumoa soziolinguistikaren ikuspegitik:*

Aurkezlea: **Andres Iñigo**

10:15-10:30 *Euskal Autonomia Erkidego*

Hizlaria: **Patxi Juaristi**

10:30-10:45 *Nafarroa*

Hizlaria: **Sagrario Aleman**

10:45-11:00 *Iparraldea*

Hizlaria: **Jean-Baptiste Coyos**

10:45-11:00 Elkarrizketa

11:30-12:00

*123/2008 Dekretuaren zertarakoa, aldekoak eta kontrakoak*

Aurkezlea: **Manu de Ruiz de Urrestarazu**

Hizlaria: **Erramun Osa**

12:00-12:30

*Hedabideen aurrean agerraldia kaferako tartea*

12:30-13:00

*123/2008 Dekretuaren nondik norakoak ikuspegi juridikotik*

Aurkezlea: **Manu de Ruiz de Urrestarazu**

Hizlaria: **Andres Urrutia**

13:00-13:30 Elkarrizketa

13:30-15:30 Bazkaria

---

**Arratsaldeko Saioa: Saio irekia**

16:00-16:40

*Kataluniako esperientzia*

Aurkezlea: **Santiago Larrazabal**

Hizlaria: **Jordi Anguera i Camós** (*Director Agència Catalana del Consum*)

16:40-17:00 Elkarrizketa

17:00-17:05

*123/2008 Dekretuari buruz eta eremu pribatua euskara indarbertzeari buruzko iritzi-sorta*

Aurkezlea: **Jose Luis Lizundia**

17:05-17:15

*Gainazal handia*

Hizlaria: **Leire Barañano Orbe** (*Eroskiko Idazkari Nagusia*)

17:15-17:25

*Finantza Erakundeak*

Hizlaria: **Mikel Irizar Intxausti** (*Kutsako Kultura, Gizataldeak eta Lankidetzak sailaren arduraduna*)

17:25-17:35

*Bilboko Alde Zabarreko Merkatarien Elkartea*

Aurkezlea: **Jon Aldaiturriaga** (*Zuzendari Kudeatzailea*)

17:35-17:45

*Bilboko Merkataritza, Industria eta Nabigazioko Ganbera*

*Merkatarien Elkartea*

**Kepa Jugo** (*Teknikaria*)

17:45-17:55

*Kontsumitzaileen Euskadiko Federazioa*

Hizlaria: **Ainhoa Mendiola** (*Elkargoaren Gabinete Juridikoa*)

17:55-18:30 Elkarrizketa

18:30-18:40

*Ondorioak eta saioaren bukaera*

Hizlariak: **Andres Urrutia, Andres Iñigo** eta **Erramun Osa**

---

EUSKALTZAINDIAREN SUSTAPEN BATZORDEAK “Euskara, kontsumoa eta hizkuntza eskubideak” gaia lantzeko antolatu ditu XIII. Jagon Jardunaldiak.

Euskaltzaindiari dagokio, besteak beste, hizkuntza lantzea eta arautzea, gizartearen harreman guztietarako egokia izateaz gain, euskararen erabilera indartzen joan dadin. Kontua da, kontsumoaren ingurukoa dela gaur egungo gizartearen harreman garrantzitsuetako bat, eta kontsumoaren guneeetan hizkuntzaren erabilera urratsez urrats gauzatzen joatea euskararen normalizazioaren bidean ematen ahal den aurrerapauso sendoaren seinale dela.

Gai hau jorratuko da Jardunaldietan. Goizeko saioa mintegi modura antolatu da, Euskal Herriko kontsumoaren munduan euskarak duen presentzia azaltzeko, eta presentzia hori indarbertitzeko asmoz onartu berri den Dekretuaren nondik norakoak aztertzeko. Arratsaldeko saio irekian, alde betetik, Kataluniako esperientziaren berri emanen da, eta bestetik, kontsumoaren zenbait erakunde pribatu mahai-inguru batean bilduko dira bere iritzia azaltzeko.





Euskaltzaindia  
Real Academia de la Lengua Vasca  
Académie de la Langue Basque



Sustapen  
batzordeak antolatua  
Euskaltzaindiaren  
90. urteurrenaren  
ospakizunen barruan

Plaza Barria, 15. 48.005 BILBO  
Tel: +34 944158155 • Faxa: +34 944158144



**«EUSKARAREN LEGEA, 25 URTE EUSKAL AUTONOMIA  
ERKIDEGOAN» JARDUNALDIEN EMAITZA *EUSKERA*  
AGERKARIAN ARGITARATU**

Azaroaren 23an, Euskaltzaindiaren egoitzan, Akademiaren *Euskera* agerkari ofizialaren azken zenbakia, *Euskera*, 2007, 3 aurkeztu zen. Bertan, 2007an, Bilboko egoitzan, «Euskararen Legea, 25 urte Euskal Autonomia Erkidegoan» gaiaren inguruan burutu zen jardunaldiaren emaitza jaso da. Sabino Arana Fundazioarekin batera antolatu zen jardunaldi horretan, eta 10/1982 Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizko Legearen 25. urteurrenaren kariatara, arlo ezberdinetako hausnarketa bultzatu nahi izan zuen Akademiak: legea onartu zeneko giro historiko, sozial eta politikoa, bai eta ordutik hona euskarak izan duen garapena ere aztertu ziren. Azkenik, Euskal Herriko beste lurraldeen ikuspegia ere adierazi zuten Ipar Euskal Herriko eta Nafarroako ordezkariak.

Aurkezpen hau Akademiaren XIII. Jagon Jardunaldiak burutu ziren egun berean egin zen. Jardunaldi hauek Euskaltzaindiaren Sustapen Batzordeak antolatu zituen, «Euskara, Kontsumoa eta Hizkuntza eskubideak» gaiaren inguruan.

# E U S K E R A

Euskaltzaindiaren lan eta agiriak  
Trabajos y actas de la Real Academia de la Lengua Vasca  
Travaux et actes de l'Académie de la Langue Basque



## EUSKALTZAINDIA

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA VASCA  
ACADÉMIE DE LA LANGUE BASQUE

2007, 3  
52. liburukia (2. aldia)  
BILBO

## AURKEZPENA

*Andres Iñigo,  
Jagon sailburua*

Euskaltzaindiaren Sustapen batzordeak «Euskara, kontsumoa eta hizkuntza eskubideak» gaia lantzeko antolatu ditu XIII. Jagon Jardunaldiak.

Euskaltzaindiari dagokio, besteak beste, hizkuntza lantzea eta arautzea, gizartearen harreman guztietarako egokia izateaz gain, euskararen erabilera indartzen joan dadin. Kontua da, kontsumoaren ingurukoa dela gaur egungo gizartearen harreman garrantzitsuenetako bat, baina segur aski, arlo sozio-ekonomikoan eta lan-munduan bezalaxe, euskarak orain arte lortu duen presentziarik eskasenetako arloa. Eta, jakina, kontsumoaren guneetan hizkuntzaren erabilera, bai idatzizko inprimaki eta errotulazioetan bai ahozko komunikazioan urratsez urrats gauzatzen joatea, euskararen normalizazioaren bidean ematen ahal den aurrerapauso sendoaren seinale litzateke.

Gai honen inguruko hausnarketa egin nahi du Sustapen batzordeak gaurko egun osoko Jardunaldi hauetan.

Goizeko saioa mintegi modura antolatu da eta bi zati nagusi izanen ditu. Alde batetik, indarberritze bidean dauden gutxiagotutako hizkuntzetan kontsumoaren ikuspegi orokorra azaldu ondotik, Euskal Herriko hiru lurralde administratiboetan euskarak kontsumoaren arloan duen presentziaren balorazioa egiteko. Bestetik, euskararen presentzia hori indarberritzeko asmoz, Eusko Jaurlaritzak onartu berri duen Dekretuaren nondik-norakoak aztertzeke.

Arratsaldekoa saio irekia izanen da, bi ataletan banatua hori ere. Lehen-bizikoan, Kataluniako esperientziaren berri emanen zaigu, eta bigarrenean gure inguruko kontsumoaren zenbait erakunde, elkarte, federazio eta enpresa pribatuen ordezkariak mahai-inguru batean izanen ditugu. Aipatutako dekretuari buruz eta eremu pribatuetan euskara indarberritzeari buruz bere iritzia azalduko digute.

Euskaltzaindiaren Sustapen batzordearen izenean eskerrak eman nahi dizkizuet, gure gonbita onartuz, txostenak prestatu dituzuenei, bai eta Jardunaldi hauetan gurekin parte hartzera etorri zaretzen guztiei ere.



### **XIII. JAGON JARDUNALDIAK: KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK**

#### **Kontsumoa, hizkuntza gutxiagotuen indarberitzearen perspektibatik**

*Erramun Baxok*

Nabari da hizkuntza gutxiagotu bat indarberitzen dela bizitza sozio-ekonomikoan erabiltzen den neurrian, ekoizteko, kontsumitzeko eta gizarte zerbitzuak erabiltzeko. Gogoeta honen lehen zatian (1, 2, 3), konpara ditzagun han eta hemen kontsumoaren alorrean erabiltzen diren hizkuntza estrategia ezberdinak. Bigarren zatian (4, 5), kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubidei buruzko dekretua dela-eta, Euskal Herriko hizkuntza politikak aztertuko ditugu.

#### **1. ZER DA HIZKUNTZA GUTXIAGOTUA?**

Soziolinguistikaren aldetik, hizkuntza gutxitua da lurralde bereko beste hizkuntza indartsuago batekin borrokan dagoena. Sintomak asko daude: belau-naldi arteko jarraipena ez da segurtatua, askok ikasten badute ere gutik erabiltzen dute, hiztunen ikuspegitik ere prestigio eskasa dauka. Hots, osasun faltan hizkuntza ahulduz doa, askotan hil zorian egoterainokoa.

Gutxiengotasuna gauza erlatiboa da. Europa mailan, frantsesa ingelesa baino ahulago da. Kanadako federazioan ere bai. Baina bi kasu hauetan frantsesa ez da desagertzeko arriskuan, hizkuntza komunitatearen bizindarra handia delakotz gizarte baldintzen aldetik: demografia, egoera ekonomikoa ala sustengu politikoa kontuan hartuz. Ohargarri da hizkuntzaren osasuna lurraldearen burujabetzaren heinekoa dela. Aldiz Ipar Euskal Herrian euskara gutxiengo larrian dago, bai demografia ikusiz bai eta ere sustengu politiko eskasarengatik. Hego Euskal Herrian euskara gutxiengoan da demolinguistikaren aldetik, baina hizkuntza erkidegoak (mintzakidegoak) badauka bizindar nahikoa, bereziki sostengu instituzionalaren aldetik.

Bi egoera soziopolitiko oso ezberdinak badira hizkuntza gutxituetan: elbakartasuna edo diglosia.

Quebecen frantsesaren egoera arriskutsua zen duela 30 urte. Frantsesdun gehienak elebakarrak ziren baina gizartean aitzinatzeke ingelesa ikasi behar zuten. Enpresa batean goi mailako zuzendariak inglofono elebakarrak ziren, langileak frantsesdun elebakarrak eta bitarteko ikuskatzaileak elebidunak ziren, enpresaren komunikazioa segurtatzeko. Halere egoeraren alde ona zen hizkuntza bere lurraldean gehiengoan segoela, hizkuntza komunitatearen bizindarra ahula bazen ere.

Askoz arriskutsuagoa da hiztun gutxiagotuen elebitasun etnikoa (William Mackey). Elebitasun etnikoa gertatzen da, lurralde batean hiztun guztiek bigarren hizkuntza bat nahitaez erabili behar dutelarik gizartean integratzeko, lan egiteko, goragoko gizarte mail batera heltzeko.

Egoera hoberenean diglosia funtzionala gertatzen da (John Ferguson). Bi hizkuntza edo gehiago lurralde berean elkarrekin iraun dezakete, batek funtzio bat betetzen duelarik besteak betetzen ez duena. Bi hizkuntzak (edo gehiago) beharrezkoak dira. Adibidez Bolikostako herritarrak ele askotakoak dira: lehen hizkuntza etnikoa da, herrian erabiltzen dena eta 20 edo 30 hizkuntza etniko badira dialektoak kontuan hartuz. Elkarrekin komunikatzeko hizkuntza komunak erabiltzen dituzte, hala nola «diula» merkataritzarako, frantsesa eskolan eta administrazio zentralarekin, arabiera meskitan.

Eremu sozioekonomikoan etnia guztiek hizkuntza bera erabili behar dute, eta hizkuntza bakoitzak badu bere alor berezia osoki mugatua. Baina hizkuntza batek bere mugak gaintzen baditu funtzio askotakoa bilakatuz, orduan diglosia menperatzailea gertatzen da. Adibidez frantsesa salerospenetan erabiltzen bada edo irrati ofiziala etxeetan sartzen delarik. Orduan hizkuntza baliagarriena menperatzaile bilakatzen da, gero eta hiztun gehiagok erabiltzen baitute, gero eta funtzio gehiago betetzeko (Joshua Fishman). Azkenean hizkuntza ahulena erredondante (soberakin) bilakatzen da «ekonomia legearen eraginez»: zertarako bi hizkuntza erabil funtzio beren betetzeko, bakar bat nahikoa delarik? Belaunaldi baten edo biren buruan hizkuntza ahulena desagertu daiteke.

Antzeko zerbait gertatu zen Ipar Euskal Herrian. Duela mende bat frantsesa eta euskara eremu ezberdinetan erabiltzen ziren: frantsesa eskolan eta soldadogoan, euskara etxean, plazan eta elizan. Baina adibidez telebista etxeetan sartu delarik konpartimentazio bat desegin da eta azkenean frantsesa komunikazio eremu guztietan zabaldu da, euskarari eremu sinbolikoak utziz. Gero modernitatearen izenean, herri hizkuntzaren transmisio naturala ahulduz joan da. Belaunaldien arteko hizkuntza jarraipena ez delarik naturalki segurtatua, instituzioen sostengua beharrezkoa da.

## 2. GERIZA JURIDIKOA

Hizkuntza gutxiagotuaren beste ezaugarri bat da legearen geriza behar duela bizirik irauteko. Alabaina sostengu juridikoak bizindarra ematen dio

hizkuntza komunitateari, bereziki lurraldeak legegintza eskumena duelarik. Ohargarri da autonomia handiago eta herri hizkuntzaren aldeko geriza indartsuago dela. Gainez gain konpara ditzagun Frantzia, Quebec eta Hego Euskal Herriko hizkuntza legeak.

Frantsesak Frantzian geriza juridiko biziki indartsua dauka. Europan eta mundu zabalean ingelesaren mehatxuari aurre egiteko, 1992an monoglosia (Cerquiglini) sartu da Konstituzioaren 2. artikuluan «Errepublikaren hizkuntza frantsesa da». Eta 1994an Toubon legeak eman digu emandakin horren interpretazioa frantsesaren nahitezko eremuak finkatuz. Lehen artikulua: «Konstituzioaren arabera Errepublikaren hizkuntza den frantsesak Frantziaren nortasuna eta ondarea oinarritzen ditu. Ikaskuntzako, laneko, harremanetako eta zerbitzu publikoetako hizkuntza da». Jarraian legearen 24 artikuluek finkatzen dute frantsesaren erabilera iragarkietan, lan munduan, kontratuetan, publikitatean, zuzenbidezko idazkietan. Dena dela 21. artikulua onartzen du eskualde hizkuntzen geriza juridikoa eta heien erabilera. Ohargarri da «ofizialtasuna» ez dagoela Frantziako hizkuntza zuzenbidean hain segur hitz horren polise-miaren beldurrez, alabaina ez dauka esanahi osoki berdina Kanadan, Europan edo Espainian.

Quebecen ere frantsesaren geriza juridikoa elebakarra da. Hizkuntza frantsesaren gutuneko lehen artikulua finkatzen du frantsesaren ofizialtasuna» (101. legea, 1977). Monoglosia juridikoa diglosia sozio-linguistikoa aurre egiten dio. Legeak «beste hizkuntza» historikoei toki bat ematen die, baina salbuespen bezala.

Alderantziz Hego Euskal Herriko hizkuntza legeen estrategia elebiduna da. Bai Euskal Autonomia Erkidegoan, bai eta ere Nafarroako lurralde euskaldunetan bi hizkuntza dira ofizialak, gaztelania eta euskara. Zorigaitzez, legeak ez du hizkuntzen arteko borroka trenkatzen, baretzen baizik, hizkuntza ahulenari indar pixka bat emanez. Diglosia menperatzaileak dirau eta «Euskara 21» gogoetaldiko eztabaidagai nagusi bat da. XXI. mende hasierako hizkuntza politikaren oinarriak definitzerakoan, erronka zailena da nola lor daiteken bi hizkuntzen arteko berdintasuna eta nola berezko hizkuntzaren bizindarrak eskatzen duen lehentasuna zain, hiztunen askatasuna errespetatuz.

Marxismoaren denboran erraten zen bezala, axeria oilategian dagoelarik ezin da aipatu ez berdintasunik ez eta ere askatasunik. Halere monoglosia ezin daiteke izan zuzenbidezko aterabidea. Bestalde nabari da «euskara XXI. mendeko hizkuntza bizia, egunerokoa eta noranahikoa» izanen dela, Euskal Herrian lehentasuna lortzen badu, legez ezin bada bederen hiztunen borondatez. Une eta gune batzutan euskarak izan behar du hizkuntza nagusia. Hortarako aipatzen da hizkuntzen arteko konpartimentazioa (Mikel Zalbide) eta euskararen aldeko «diglosia», diglosia funtzionala bistan da eta ez diglosia menperatzailea.

Euskararen aldeko lehentasuna errazki ezar daiteke ikastetxeetan, %60 eredu berriarekin, ikaslegoa, soziologoien hiztegiaren arabera, «publiko kar-

tzelatua» baita. Bai eta ere neurri ahulagoan administrazio publikoan botere politikoaren esku den eremua delakotz. Malgutasun handiagoz jokatu behar da bizitza sozioekonomikoan, eremu pribatua baita, hain zuzen askatasunaren eremua. Altaba nabari da eremu hau dela erabakigarriena euskararentzat. Kontsumoaren gaian sartu aurretik, gogoeta sakondu behar genuke legezko estragia ezberdinetaz.

### 3. HIZKUNTZA ZUZENBIDE KONPARAGARRIA

Gai hau lantzeko Kanada behatoki bikaina da, hango legedietan Quebecoko monoglosia eta Kanadako diglosia borrokan baitaude.

#### **Kanadako hizkuntza legeria elebiduna**

Alabaina Kanadako federazioan, 1967ko Bitainiar Ipar Amerikako Legearen arabera, «ingeleza eta frantsesa hizkuntza ofizialak dira», ingeleza federazio osoan hitzegiten dena eta frantsesa gehienik Quebecen eta Akadian (Nouveau Brunswick). Frantsesedun komunitateak badira ere bereziki Ontario eta Albertako herrialdeetan. Hamar urtetarik egiten den erroldak aspaldidanik erakusten zuen inglofonoen proportzioa gora zoala eta frankofoenoena beti gain behera. Hain zuzen hori zen Quebecoko alderdi soberanistaren argudio nagusi bat. 1963an parlamentu federalak Errege Komisio bat izendatu zuen, Lorandea-Dunton Komisioa, inkesta bat egiteko elebitasunaz eta kulkurbitasunaz.

(Bilinguisme–biculturalisme) «B-B Txostena» famatua zabaldu ondoren, Pierre-Elliott Trudeau lehen ministroak Hizkuntza Ofizialen Legea bozkarazi zuen 1969an. «Ingelesa eta frantsesa dira Kanadako estatu federalaren hizkuntza ofizialak». Ondorioz herritar guztiek eskubidea dute beren hizkuntzan zerbitzuak erdiesteko administrazio federalean bai eta ere «Koroaren sozietateetan», Air Canada, Radio Canada eta beste. Estatuko eta herrialdeetako legeak bi hizkuntzetan idatziko dira, biek elkarrekin indar juridikoa oinarritzen dutelarik. Bi hizkuntzak erabilgarri dira auzitegi federaletan. Eskualde elebidunetan (Ottawa aldean, Montreal hirian eta Nouveau Brunswick probintzian) funtzionario federalak bi hizkuntzetan lan egiteko gai izan behar dute. Kanada osoan funtzionario lan postuen perfilak definituak dira, frantsesak, ingelesak edo elebidunak.

Hizkuntza Ofizialen Komisioa antolatu da legearen aplikatzeko, inkerketak eginez, proposamenak adieraziz eta herritarren pleinuak entzunez. Ohargarri da legea administrazio publiko federalean mugatzen dela. Alabaina kultura, irakaskuntza, lan mundua eta beste, probintzia bakoitzaren eskuduntza daude. Gerorago bere gerizapean hartu zituen Quebecen kanpoko eskola frantsesak. 1982an Konstituzioa Londresetik Ottawara herriratu zelarik, Giza



Eskubideen Karta gehitu zioten. Ondorioz norbanakoen adierazpen askatasunaren izenean Korte Gorenak erabakiak hartzen ditu herrialdeetako hizkuntza politikiei buruz.

Oro har, 2002ko inkestaren arabera lege federala gehiago handi batek baikortzat hartzen du. %86 lanpostu elebidunetan arduradun elebidunak daude. Beraz administrazio zerbitzuak eskuragarriak dira ororentzat. Dena dela administrazioaren eremua mugatua denez, eguneroko erabileran eta bizitza sozioekonomikoan ingelesa aurrera doa eta frantsesa atzera.

### **Quebecoko hizkuntza legeria elebakarra**

Gertatzen dena da elebitasunak ez duela hizkuntz borroka aldatzen, ezitzen baizik. Hori ikustearekin, Quebec herrialdeak bere hizkuntza inkesta egin zuen, Jean-Denis Gendron zuzendari. Gendron Txostenak erakutsi zuen frantsesa gutxitua zela lurralde frantsesduneari ere eta ingelesa nagusitzen ari zela hirietan, lantegietan, zerbitzu publikoetan.

Gauzak erroitik aldatu ziren 1976an René Lévesque-n alderdi independentistak hauteskundeak irabazi zituelarik. Ondorengo urtean bozkarazi zuen 101. legea. Frantses hizkuntzaren lege nagusia elebakartasunaren legea da. Lehen kapituluko artikulua bakarrean irakurtzen da: Frantsesa da Quebecoko hizkuntza ofiziala. Eta bigarren kapituluan agertzen dira hiztunen eskubideak: herritar orok eskubidea dauka frantsesetik komunikatzeko, administrazioarekin, biltzarretan, lanean, kontsumitzean, ikaskuntzan.

Herri hizkuntzaren ofizialtasuna eta hiztunen eskubideak finkatu ondoren legeak erabakiak agertzen ditu gizarteko alor guztietan. Frantses Hizkuntzaren Bulegoa eraiki zuen, behar zen dirutzarekin, legea berehala aplikatzeko.

Kapitulu eraginkorra seigarrena izan zen. Atalburua Enpresen frantseseta. Sei hilabete barne enpresa guzietan frantsesetik programa antolatu behar zuten, eta elkarte bat bildu, nagusiak eta langileak barne, hizkuntza egoera aztertzeko eta frantsesetik estrategia eramateko: hizkuntza ofizialaren ikaskuntza enpleguaren, frantsesaren erabilera lanean, idazki teknikoetan, iragarkietan, publizitatean.

Bulegoak eskaintzen zuen diru laguntza eta laguntza teknikoa, aurrerapena ikuskatuz. Eta helburuak erdietsi ondoren frantsesetik agiri enpresari ematen dio. Esan dezakegu 10 urteko epean Quebec herrialdeko enpresa guzietan frantsesetik direla. Zailtasun eta gataska zenbait gora behera, baina harrigarriko arakastarekin.

Beste adibide bat: kanpoko afitxek eta publizitateek frantsesetik bakarrik agertu behar zuten, orotan, auzo inglofonoetan ere. Erradikalismo hori azkenean frantsesetik lege nagusiaren aurka itzuli zen. 1988an herritar batek auzia

eraman zuen Korte Gorenera norbanako adierazpen eskubidearen izenean. Eta irabazi. Quebeceko gobernuak 5 urteren luzamena erdietsi zuen eta 1993an, auzia trenkatu zuen 89. legearen bitartez: idazki publiko elebidunak onargarri dira frantsesezko testuak espazio handiagoa betetzen badu, 2 herenen heinean. Molde horretan publizitatearen legeak denbora berean frantsesaren nagusitasuna adierazten zuen, bai eta norbanakoen edierazpen eskubidea errespetatzen, elebakartasuna baztertuz.

Konparaketa juridiko honek erakusten du hizkuntza lege elebidunak ez duela borroka amaitzen. Aldiz hizkuntza lege elebakarra lagungarri da hizkuntza ahulagoaren zaintzeko, hain zuzen gune batean gehiengoan ezarriz, gunea mugatua izanikan ere.

#### **4. HIZKUNTZA LEGE BATEN EZAUGARRIAK**

Hizkuntza legeak konparatzen direlarik, osagai berdintsuak aurkitzen dira: hizkuntzaren estatusa, hiztunen eskubideak, komunikazio eremuetako arauak, aplikazio egitaraua, ondorioen neurketa. Zehastasunak hizkuntza legearen bost zati hauei buruz.

##### **1. zatia: Hizkuntzaren estatusa**

Hizkuntza baten estatusa definitzeko hiru kontzeptu erabiltzen dira: berezkotasuna, ofizialtasuna eta bizindarra.

Berezkotasuna aipatzen da lurralde bateko hiztunek hizkuntza bat berea dela erraten dutelarik. Adibidez Euskal Herriaren berezko hizkuntza euskara da. Kontzeptua definitu nahi delarik zailatasun asko sortzen dira. Batzuek historiari ematen diote garrantzia. Beste batzuek psikolinguistikari (gehienen ama hizkuntza) edo soziolinguistikari (gizartean gehien erabilia den hizkuntza). Definizio geografikoa da argiena: lurraldean baizik hitz egiten ez den hizkuntza.

Frantziako Konstituzioak 2008ko emendakinean «eskualde hizkuntzen» kontzeptua erabiltzen du. INSEE erakundearen definizioa da: «Errepublikaren lurralde zati batean hiztorian zehar erabili diren hizkuntzak». Frantziako ondarean dauden hizkuntzak lurraldetasunari eta historiari lotuak dira.

Ofizialtasuna aipatzen dugularik estatus juridikoaz ari gara. Baina hitza esanahi-askotakoa da. Espainian gaztelania Estatu hizkuntza da herritar orok ikasteko eginbeharra dutena eta erabiltzeko eskubidea. Autonomia-erkidegoetako berezko hizkuntzak ere ofizialak izan daitezke estatutuaren bidez. Koofizialtasunaren kontzeptua erabiltzen da lurralde batean bi hizkuntza ofizial daudelarik.

Ofizialtasuna ez da aski hizkuntza baten iraupena segurtatzeko. Adibidez Afrikan zehar hizkuntza etniko asko daude ofizialak eta nazionalak. Gauza bera Ameriketako hizkuntza etnikoentzat, asko desagertzeko zorian baitira eremu zabaleko hizkuntzen menpean, ingelesa, frantsesa, gaztelania, portugesa. Orduan bi kontzeptu berri erabiltzen dira hizkuntzaren osasuna eta hizkuntza-komunitatearen (mintzakidegoaren) bizindarra.

Hizkuntza bat osasunean da funtzio asko betetzen dituelarik, familian, irakaskuntzan, administrazioan, bizitza sozio-ekonomikoan, kulturgintzan, paisaia osoan. Aldiz hizkuntza ahula gizarte txoko batean mugatzen da adibidez etxean eta lagunartean.

Mintzakidegoaren bizindarra neurtzeko parametro asko erabiltzen dira: estatus ekonomikoa eta juridikoa, demografia, sostengu instituzionala administrazioan, hedabideetan, irakaskuntzan. Parametro subjektiboak ere kontutan hartzekoak dira hala nola hiztunen atxikimendua eta gizarteak hizkuntzari ematen dion prestigioa.

## **2. zatia: Hiztunen eskubideak**

Hizkuntza politikaren iturburuan daude hiztunen eskubideak. Normalean eskubide kolektiboak dira, mintzakidego osoarenak. Gehienik zerrendatzen diren eskubideak irakaskuntzari, komunikazioari eta kulturari buruzkoak dira, helburutzat hartuz hizkuntzaren transmisioa, erabilera eta hobekuntza.

Frantzian gertatzen dena da, konstituzioak ez dituela onartzen hizkuntza komunitateak, ez eta ere orokorki gutxiengoak, errepublikaren batasunaren izenean. Orduan legearen abiapundua norbanako eskubideetan dago. Estatu Kontseiluak (1994), bai eta ere Konstituzio Kontseiluak (1999), eskualde hizkuntzei buruz aipatzen dute 1879ko aitortpenaren 11. artikulua: «Herritar orok, badu hitz egiteko, idazteko eta inprimatzeko askatasuna». Ezberdintasuna da eskubide kolektiboek berehala sortzen dituztela botere publikoaren eginbideak. Aldiz norbanakoen adierazpen askatasunak agintearen eginbideak sortzen du, norbanakoek eskatzen duten neurrian.

Herri hizkuntzen lekua 11. artikulua eta 2. artikuluen artean kokatzen da. Aterabidea herritarren eskaeran dago. Eskaera nahiko handia delarik, legeak edo araudiak aterabide bat finkatzen du. Hori gertatu da hezkuntzan, hedabideetan, tokiko administrazioan ere. Adibidez, gobernuak Europako hizkuntza gutunean izenpetu zituen 39 arauak onargarriak dira eta berehala aplikagarriak. Bestalde Pirinio Atlantikoetako prefetak eta Euskararen erakunde-buruak gutun bat igorri diete udaletxei elebitasuna baimentzen duena. Halere gaurko egoeran, hiztunak etengabeko militantziara kondenatuak dira. Egoera hau ez da normala. Hizkuntza legea da aterabide demokratiko bakarra, hiztunen eskubideak onartzeko eta zaintzeko.

### **3. zatia: Komunikazio eremuetako arauak**

Botere publikoak bere eginbidea betetzeko arauak definitu behar ditu hizkuntzaren erabilera normala antolatzeko komunikazio alor guztietan: irakaskuntzan, administrazioan, hedabideetan, bizitza sozio-ekonomikoan eta kulturgintzan. Bizitza sozio-ekonomikoan badaude azpi-atal batzu: lan-mundua (produktuak eta zerbitzuak ekoizteko), saltokiak eta zerbitzu zentroak (ondasunak banatzeko), hizkuntza paisaia (publizitatearen eta seinaletikaren bidetik).

Arau hauek baliabideak eskatzen dituzte diru laguntzak eta ekintzaileak. Baliabideen banaketak adierazten du nolakoa den botere publikoaren egiazko nahikundea, epela ala indartsua. Gainera baldintzatzen dute neurri batean hizkuntza antolaketaren abiadura.

Dena egitekoa delakotz urraspideak definitu behar dira. Nondik hasi behar da? Lehentasunak finkatu behar dira ikusiz zein urratsek zein urrats baldintzatzen duen. Orokorki erabilerak gaitasuna suposatzen du, baina komunikazio eremuetan zein dira baldintzatzaileenak? Nahitaez hautuak egingen dira, huts egiteko arriskuarekin.

### **4. zatia: Aplikazioaren egitaraua**

Arauak ezin dira berehala gauzatu. Progresiboki jokatu behar da epeak finkatuz. Bi estrategia erabiltzen dira: egitaraua edo bide-orria. Egitarauan epeak egutegi batean sartzen dira. Quebecen 7 urte finkatu ziren 50 langilez goragoko enpresak frantsezteko eta 10 urte hizkuntz-paisaia frantsezteko. Araberako egutegi zabalak aurkitzen ditugu euskalduntze egitarauetan. Horrelako programazio baten baldintza da botere publikoak urraspide osoa kontrolatzen duela.

Frantzian botere publikoaren ekintzak suposatzen du norbanakoen eskaera. Hiru urratseko urraspide batean gara: adierazpen askatasunaren aitortpena, hiltunen eskaera, araberako hizkuntza politika. Bigarren urratsa ez da botere publikoaren esku. Egitarau egutegiduna ezin da. Kasu hauetan bide-orria erabiltzen da. Bide orrian helburuak finkatzen dira bai eta eperik gabeko urraspidea, norabideak, lan ildoak eta abar. Bainan egutegi zehatzik gabe. Lehen urratsa bete ondoren bigarrenari lotuko gara eta abar. Kasu honetan hiltunen motibazioa da baldintza nagusia. Iparraldeko hizkuntza politika proiektua bide-orri bat da. Motibazio kolektiboa garatuko den neurrian bide-orritik egutegira iragan daiteke, jadanik irakakuntzan gertatzen den bezala.

### **5. zatia: Ondorioen neurketa**

Hizkuntza politikan, egitaraua ala bide-orria erabil, noizean behin ondorioak neurtu behar dira, hain zuzen progresibotasuna egiaztatzeko. Beraz hizkuntza politikak eskatzen du behatoki bat eta pizgarri batzu.

Behatokiak aitzinamendua (edo gibelapena) objektiboki neurtu behar du eta proposapenak egin ondorioak hobetzeko. Baina ekintzaileen motibapena ere nolazbait hazi behar da. Hemen ere, beste alor askotan bezala, Skinner-en baldintzamendu eraginkorra baliagarria da. Pizgarriek aitzinamendua baldintzaten dute, ahalaz pizgarri baikorrak (zigilua edo goresmen agiriak, diru laguntzak eta beste), ezin bestean pizgarri ezkorrak, molde askotako zigorrak, nola gaitzespen sinbolikoak hala gaztigu judizialak.

Ez zaio legeari eskatu behar ematen ahal duena baino gehiago. Legeak hiltunen motibazio baikorra suposatzen du.

## **5. KONTSUMO LEGEAREN GARRANTZIA**

### **Erabilera da erabakigarria**

«Euskara 21» gogoetaldiaren helburua da orain arteko hizkuntza politika aztertzea, geroari buruz proposamenak egiteko. Orain arteko aitzinemendu nabariak euskararen irakaskuntzan dira. Beraz gero eta gehiago dira hiztun gazteak, gai direnak euskaraz mintzatzeko, eskolaren bitartez. Gertatzen dena da euskaldun gazteak hiritarrak direla eta aukera gutxi dutela euskaraz ari-itzeko. Altaba hizkuntzaren osasuna erabileran dago.

### **Bereziki eguneroko erabileran**

Eukararen aitzinamenduak arrakasta handia egin du irakaskuntzan, administrazio publikoan, hedabideetan eta kultur gintzan. Ere horiek gehiago dira botere publikoaren kontrol-pean, diru publikoaren beharretan baitira. Baina hiztunei ez diete hitz egiteko aukera askorik ematen. Administrazioekin ez dugu harreman handirik. Hedabideak isilik entzuten eta ikusten dira. Kultur ekintzak zoragarriak dira. Halere hedabideekin bezala hiztunak pasibo daude.

Euskara indartsu izanen da bizitza sozio-ekonomikoan sartuko den neurrian, lan munduan, saltegiatan, zerbitzu zentroetan. Hots ekoizpen eta kontsumo guneetan. Erran dezakegu kontsumoa hizkuntza politikaren bide-kurutzean dela: eguneroko erabileraren alorra baita, bizitza osoa hartzen duen eremua.

### **Kontsumoaren eremu ezberdinak**

Kontsumoak ekoizpena baldintzaten du. Eta alderantziz. Produktuak aurkezteko erabiltzen den hizkuntza (adibidez etiketetan), gero erabiliko

da saltzailearen eta eroslearen artean. Gauza nabariago da zerbitzuetan. Nola ibilgailuetan hala osasun zerbitzuetan edo lanpostu bat bilatzen delarik, hizkuntza mailan eskaintzak sustatzen du eskaera. Publikoaren harrera euskaraz egiten bada, erabiltzaileak euskaraz adieraziko ditu bere beharrak.

Kontsumoak baldintzatzen du neurri handi batean kizkuntzaren paisaia. Hor ditugu begien aitzinean enpresen izenak eta logoak, produktoen etiketak, zerbitzuei buruzko argibideak eta kontsumoa norabidetzen duten publizitatea. Euskarari ematen zaion tokiaren araberako euskaltasuna dugu agerian: gutxienez estatu hizkuntzarekin toki berdina, ahalaz berezko hizkuntzak hartze luken lehentasuna.

### **Hiztunen eskubideak**

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak daude heien aldeko hizkuntza politikaren abiapunduan. Eskubideak zehazterakoan azpimarratu behar genuke gutxienerako baldintza da hizkuntza ofizilen arteko berdintasuna eta ahalaz berezko hizkuntzaren lehentasuna, bereziki arriskuan den neurrian.

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute bi hizkuntza ofiziale-tan argibideak lortzea nola idatzizko argibideak hala entzuten direnak. Publikoari harrera ematen dioten zerbitzuetan, etortzen denak hautatzen duen hizkuntza erabiliko da. Estatu hizkuntzaren nagusitasuna kontuan hartuz, euskaren erabiltzeko ahalmena nolazbait azpimarratuko da.

### **Lehentasun estrategikoak**

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak betetzeko eginbideak eskatuko zaizkie erosle eta baliatzaile asko dituzten enpresa, erakunde eta egitura handiei. Alor estrategikoenak dira komunikazioa, energia, garraioa, salerospenak, finantza, etxebizitza. Alor horietan diharduten egiturak dira eraginkorrenak: alde batetik eginbeharrak betetzeko ahalmen gehiago dute eta bestalde, kontsumo harremanak ugari direlarik, aukera asko eman dezakete euskara erabiltzeko. Zuzendaritzak, sindikatuak eta kontsumitzaileen elkarteek hitzartu behar lukete euskarari lehentasuna emateko, erosleen hizkuntza askatasuna errespetatuz.

Maiz gertatzen dena da garrantzizko egitura horiek harremanak dituztela botere publikoarekin: administrazioen menean diren zerbitzuak, legez zuzenduak direnak edo diru laguntza publikoaz baliatzen direnak. Ordainez legearen errespetu handiagoa erakutsi behar lukete.

## **Hizkuntza politikaren progresibotasuna**

Hizkuntza politikak egitaraua suposatzen du. Egitura bakoitzak epeak finkatu behar ditu. Egutegiak aitzinamendua akulatzen du. Baina epeak definitzerakoan gauza asko kontuan hartu behar dira eta lehenik ingurumen sozio-linguistikoa. Gune euskaldunetan asma daiteke motibazioak baikorrago direla eta epeak laburrago izan daitezkeela. Halere euskarak borroka hiriguneetan irabazi behar du, hots gune erdaldunetan, beharrez epeak luzatuz.

Merkataritzak bi ezaugarri baditu, ez baitira euskararen aldekoak: globalizazioa eta errentagarritasuna. Globalizazioaren eraginez, hemen erosten ditugun salgai asko kanpoan ekoiztuak dira eta hemengo ekoizpen asko kanpoan kontsumitzen dira. Legearen indarra gure lurraldean mugatzen denez hizkuntza politikaren arauak ezin dira errazki aplikatu. Ongi da Euskal Herriko ekoizpe- nek kanpora eraman dezaten euskaltasunaren itxura eta prestigioa. «Euskara jalgi hadi kanpora». Alderantzia zailago da. Adibidez Txinako produktoek hizkuntza askotako argibideak badituzte gaztelania barne. Banatzailei eskatzen ahal zeie euskara ere nolazbait gehi dezaten? Erantzuna ez da nabaria.

Gainera bigarren zailatasun bat agertzen da, errentagarritasuna. Elebitasunak kostu bat badu, produktoaren prezioa goratzen duena. Baina, bestalde, produktoen itxura euskaldun- duz, erosle euskaldunaren gogo ona eragin lezake. Froga bat gehiago hizkuntza politikan malgutasunez jokatu behar dela.

## **Laburbilduz**

Kontsumoaren eta zerbitzuen alorreko hizkuntza politikaren neurketak garrantzi handia dauka. Ondoriak neurtuz, euskararen osasuna eta heldutasuna neurtzen ditugu, hizkuntzaren egunerokotasuna neurtzen baitugu. Alabaina eremu pribatuko jende helduen erabilera da egiazko erizpidea. Irakaskuntza gehien bat haurren eta gaztetxo- en mundua da. Gaitasuna beharrezkoa da. Ikusi behar da zer eragin duen eskolatik kanpo. Administrazioa eremu berezia da, botere publikoaren menpean dagoena. Ez da erabilera librearen neurgailu ona. Ikusi dugu hedabideek eta kulturgintzak ez dutela zuzenean mintzamen- a bultzatzen. Eremu guztiek bat bestea baldintzatzen dute. Halere kontsumoan eta zerbitzuetan gehiago agertzen da zein den euskararen lekua, etxe- inguruan eta gizarte zabalean.

## **Bidenabarreko gogoeta**

Elebakartasuna eta elebitasunaren arteko eztabaidan doi bat sartu gara. Beste eztabaida bat bada legalisten eta boluntaristen artekoa. Legalistek diote Estatuaren gain dela arriskuan den hizkuntza zaintzea eta ofizialtasuna beha-

rezkoa dela. Legeak ez badu euskalduntzen, egin beste lege bat eta ofizialtasunik ez bada beste gutzia iruzurra da. Erreferentziak dira Quebec, Katalunia, Israel.

Boluntaristek diote euskarak milaka urte iraun duela legerik gabe. Legea zertarako? Ikus zer gertatu den Irlandan. Hitzunen gain da hizkuntza zaintzea. Suisarrek diote: «Hizkuntza legerik hoberena legerik eza da».

Legalisten eta boluntaristen artean bide zuzena bien artekoa da. Legeari eskatu behar zaio eman dezakena: eskola bidezko transmisioa, erabilera publikoaren eskaintza zabala eta hizkuntzaren kalitatea hobetzeko baliabideak. Euskararen aldeko legeak gutzi hau egitera lehiatu dira. Eta elebidunak sortzen dituzte, beraz hizkuntza bat edo bestea erabiltzeko ahalmena eta askatasuna. Zein hizkuntza erabil, hori hitzunen motibazioaren gain da.

Azken hitza elkarlana da, elkarlan zabalena, legearen aurauak eta gizartearen nahia uztartuko dituena. Hizkuntzen arteko berdintasuna errespetatuz, euskaldunen eta erdaldunen arteko bizikidetzaren erakitzeta da. Bizikidetzaren bidez, mintzaira askatasuna euskararen alde itzul liteke. Botere publikoaren eta euskalgintza elkartean erantzukizuna da elkarrekin diharduteko euskararen gogoia sustatzeko.

## BIBLIOGRAFIA

- Euskararen oinarrizko legea, euskararen erabilpena arautzeko (1982).  
 Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutuaren legea (2003).  
 Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko dekretua (2003).  
 France: Loi relative à l'emploi de la langue française (Loi Toubon, 1994).  
 Conseil constitutionnel, décision du 15 juin 1999 sur la Charte européenne des langues régionales ou minoritaires.  
 Canada: Loi sur les langues officielles (1969).  
 Québec: La charte de la langue française, (Loi 101, 1977).  
 Euskararen Aholku Batzordea: XXI. mende hasierako hizkuntza politikaren oinarriak (*Euskara* 21, 2008).



## ZER GERTATU DA EUSKAL KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILAILEEN HIZKUNTZA ESKUBIDEEKIN AZKEN 120 URTEOTAN?

Patxi Juaristi<sup>1</sup>

Askotan hitz egiten da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei buruz<sup>2</sup>, baina eskubide hauen artean gutxitan aipatzen dira hizkuntza eskubideak. Eta, egia esan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak bere osotasunean ziurtatu behar dira, gizarte justu eta demokratagoak lortu nahi badira. Gogoan hartu behar da, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak ahazten direnean, demokraziak ahuldu egiten direla eta bizi-kalitatea murrizten.

Zer gertatu da euskal kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideekin historian zehar? Zein hizkuntzatan erosi ahal izan dute euskal kontsumitzaile eta erabiltzaileek? Euskara erabili da iragarkietan, fakturetan edota logotipoetan?

Lan honetan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideen azken 120 urteetako bilakaera aztertuko dut Bizkaia, Gipuzkoa eta Araban, garrantzi berezia emanez euskarazko publizitatearen bilakaerari.

---

<sup>1</sup> Patxi Juaristi Larrinaga (Markina-Xemein, 1967) Soziologian Doktorea da (Deustuko Unibertsitatea, 1995). 1990-1993 urte bitartean ikerlariak trebatzeko Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa saileko beka bat izan zuen. Tesia egiterakoan, ikerlari gisa aritu zen Galeseko Bangor Unibertsitatean (1992), Texas-eko A&M Unibertsitatean (1993) eta Nevada-Renoko Unibertsitatean (1994). 1998. urtean irakasle gonbidatua izan zen Idaho-ko Unibertsitatean. Euskal kulturari, euskaldunen balioei, euskarari eta, orokorrean, hizkuntzei buruzko zenbait ikerketa, artikulua eta liburu argitaratu ditu. 2000. urtean Mikel Zarate Saiakera Saria irabazi zuen. Bere azken liburuak dira *Salgai. Euskal kontsumo gizartea aztertzen* (Alberdania, 2005), *Kontsumitzaileen eskubideak. Aurrerapausoak, arriskuak eta konponbideak* (Deustuko Unibertsitatea, 2005) eta *Words and Worlds. World Languages Review* (Multilingual Matters, 2005). 1993tik 2005era Euskal Herriko Unibertsitateko irakasle izan da Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatean. 2005eko azarotik 2009ko maiatzera Eusko Jaurlaritzako Unibertsitate Zuzendaria izan da.

<sup>2</sup> Hain zuzen ere, Euskal Autonomia Erkidegoan, Espainiar Estatuan zein Europar Batasunean argitaratzen diren txosten, arau eta ikerketetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileek zazpi eskubide dituztela aipatzen da: osasunerako eta segurtasunerako eskubidea; kontsumitzaileen interes ekonomiko eta sozialak babesteko eskubidea; informazioa jasotzeko eskubidea; kontsumo arloan heziketa eta prestakuntza izateko eskubidea; ordezkaritza, Kontsulta eta partaidetzarako eskubidea; gutxiagotasun eta babesgabetasun egoeretan babeserako eskubidea; eta, azkenik, babes juridikorako eta kalteen konponketarako eskubidea. Eskubide hauen artean ez da hizkuntza eskubiderik aipatzen, ia gehienetan.

Hasieratik esan nahi dut eremu publikoa albo batera utzi dudala eta eremu pribatuan egiten den kontsumoa ikertu dudala. Alegia, enpresa, denda eta, oro har, erakunde pribatuek eskaintzen dizkiguten produktu eta zerbitzuen kontsumoa zein hizkuntzatan egiten den aztertuko dut.

## **1. XIX. MENDEAREN BUKAERA ETA XX. MENDEAREN HASIERA: EUSKARAREN AHULTZEA ETA LEHEN EUSKAL IRAGARKIAK**

1866-1868 urte bitartean, 903.217 euskal herritarretatik erdia baino gehiago, 471.000 inguru, euskal eleduna zen (Intxausti, 1992:134). Ondorioz, XIX. mendearen bigarren erdian, euskarak izugarrizko indarra zuen euskal gizarteko arlo eta eremu guztietan.

1867an, 479.889 biztanle bizi ziren Araba, Bizkaia eta Gipuzkoan, eta horietatik 331.098 euskaldunak ziren; alegia, biztanleriaren %69 zen euskalduna (Intxausti, 1992:134). Dena dela, kontuan hartu behar dugu desberdintasun garrantzitsuak zeudela hiru herrialde historikoen artean. Arabako biztanleriaren %9,59 zen euskalduna 1867an<sup>3</sup>. Bizkaiko biztanleriaren %81,43 eta Gipuzkoako biztanleriaren %96,42. Zentzu honetan, pentsatzekoa da Arabako kontsumitzaile eta erabiltzaile gehienak erdara erabiltzen zutelako, jate-txe, denda eta azoketan, eta, aldiz, bizkaitar eta gipuzkoarren gehiengoak euskaraz erosten eta saltzen zuela. Alegia, Bizkaiko eta Gipuzkoako harreman-sareko euskaldunen dentsitate handiaren ondorioz, kontsumitzaile eta erabiltzaileek euskara erabiltzen zuten salerosketetan.

XIX. mendearen bukaeran eta XX. mendearen hasieran, Gipuzkoa eta, batez ere, Bizkaia industrializatzen hasi ziren, nazioarte mailan izan ziren aldatuen ondorioz. Aldaketa hori Kubako gerraren amaierak eta nazioarte mailan Ingalaterrak jasan zuen gainbeherak eragin zuen nagusiki; eta hori dela eta, hainbat enpresa sortu ziren Gipuzkoan eta Bizkaian, nagusiki Bizkaiko Nerbioi-Ibaizabal ibai ertzean dagoen Ezkerraldea eskualdean. Ekonomi egitura sendotu zutenak ontzi-konpainiak, banku berriak, aseguru-enpresak, meatzaritzako enpresak eta ontziolak izan ziren. Egoera ekonomiko hobeto eragina, bestalde, denda, ostatu eta merkataritza-establezimendu txikien kopurua ere hazi egin zen.

XIX. mendearen bukaerako eta XX. mendearen hasierako industrializazio hau erabakigarria izan zen euskararen atzerakada prozesuan, batez ere Bizkaian eta Gipuzkoan. Industrializazioaren eraginez, urte gutxitan, euskara gutxiengo baten hizkuntza bihurtu zen herrialde historiko bietan. Izan ere, euskal hiztun asko baserria utzi eta euskararen egoera ahulagoa zen herri eta hirietara joan zen bizitzera. Bestalde, eskulanaren premiak eragina, etorkin

<sup>3</sup>1867an, 10.500 euskal hiztun bizi ziren Araban (Intxausti, 1994:20).

ugari etorri zen Espainiar Estatutik, eta toki askotan hiztun talde nagusiena bihurtu zen. Eta, azkenik, estatu modernoaren hizkuntza transmisio tresnek (eskolak, administrazioak, soldadutzak eta kultur bizitza gidatuak) gaztelania hartu zuten hizkuntza ofizial bakartzat, eta, ondorioz, gaztelania asko zabaldu eta indartu zen.

Hala eta guztiz ere, Bizkaian eta Gipuzkoan dendari euskaldunen kopurua garrantzitsua zen, batez ere herrietan. Ondorioz, bezeroen eta dendari eta tabernarien arteko ahoz-ahozko harremanak euskaraz izaten ziren nagusiki. Beti ere kontuan izan behar da gune soziolinguistikoa funtsezko faktore eragingarria zela kontsumitzaileen eta erabiltzaileen euskararen erabileran.

Ahozko erabilerarekin ez bezala, euskararen idatzizko erabilerarik ez zegoela esan daiteke. Fakturak, albaranak edo eskaera-orriak erdaraz izaten ziren. Izan ere, oso gutxi ziren garai hartan euskaraz alfabetatuak zeudenak. Horrekin batera, iruditzen zait kanpo eta barne errotulazioan ere erdara zela nagusiki. Hau da, euskal hiztunen dentsitatea handia zenean, kontsumitzaileen eta erabiltzaileek euskaraz hitz egiten zuten denda, taberna eta azoketan, baina idatzizko dokumentuetan zein errotulazioetan erdara nagusitzen zen<sup>4</sup>.

Euskara ahultzen ari zen testuinguru honetan, intelektual eta politikari batzuk hizkuntzaren garrantziaren kontzientzia hartu zuten, eta euskarari balio gehiago ematen hasi ziren; besteak beste, Sabino Arana (1865-1903) edo Resurreccion Maria Azkueren lana aipatu dezakegu.

Bestalde, XIX. mendearen azkenetan eta XX. mendearen hasieran, kapitalismoa hedatzen ari zen heinean, konpetentzia handitu egin zen, eta publizitateak izugarriko garrantzia hartu zuen, produktuak eta zerbitzuak saltzerakoan. Hain zuzen ere, publizitateak salmentak handitzen eta lehiakideengandik bereizten laguntzen zien enpresei. Alegia, kontsumo gizartea sortzen ari zen heinean, enpresak kontrolatu ziren publizitatea zela kontsumitzaileak erakartzeko eta hauen leialtasuna sortzeko iturri garrantzitsuenetarikoa.

Euskara ahultzen ari zen testuinguru horretan, eta industrializazioa eta masa kulturadun gizartea hedatzen, euskarazko lehen iragarkiak agertu ziren idatzizko komunikabideetan. Nik dakidala, Bizkaia, Gipuzkoa eta Araban, euskarazko lehen iragarkiak Bilboko Euskalzale aldizkarian (1897-1900) eta

<sup>4</sup>Herri oso euskaldunetako udal-akta guztiak erdaraz jasotzen ziren eta udalak herritarrekin zituen idatzizko harreman guztiak erdaraz izaten ziren. Are gehiago, ilustratu eta jauntxoek garrantzi gutxi ematen zioten euskarari. Markinan, adibidez, XIX. Mendearen bukaerako eta XX. mendearen hasierako herriko jauntxoek ez zuten euskara landu, eta euren liburu guztiak erdaraz idatzi zituzten, nahiz eta euskaraz oso ondo jakin. Markinako euskaraz idatzeko tradizioa bazegoen (Mogel osaba-ilobak, Frai Bartolome...), baina jauntxoek nahigo izan zuten erdaraz idatzi. Egia esan, erlijio gizonak izan ziren euskarari garrantzia eman zioten bakarrak. «Administrazioak bete ez duen papera Elizak bete du lurralde batzuetan euskararen gizarte-erabileran, batez ere XVIII eta XIX. mendeetan. Euskararen gizarteratze hori herri euskaldunetan egin du batez ere, predikuen bidez eta dotrina irakatsiaz» (Arejita, Manterola eta Oar-Arteta, 2007:52).

Ibaizabal astekarian (1902-1904) agertu ziren<sup>5</sup>. Hau da, euskarazko lehen iragarkiak industrializazioak eta masa kulturadun gizarteak gehien eragin zuen eta euskara oso ahulduz zegoen hirian agertu ziren: Bilbon<sup>6</sup>.

1897ko Euskalzalde aldizkarian (1897-2-14), adibidez, era honetako iragarkiak aurkitzen ditugu.

## ILDEFONSO AGIRRE

### IOSTUNAK

Elizgizonai, batez bere, bear dabezan soinekoak ondo ta merke egiten dautsez.  
Dendari-kalean, 17 garren etšeko dendan.

Ibaizabal astekarian (1902-01-12) ere aurkitzen ditugu euskarazko iragarkiak

## Euskal—Izkuntza

Nair bizkaitarra orobat guipuzkoatar izkuntza ikasi nai dituenak ez lezake arkitu gai obeko libururik «Método práctico para aprender el Euskera bizkaino y guipuzkoano» eta «clave de temas ó complemento del método práctico» deritzaitotanak Balfio H. M. Azkue abadeak izkiratu edo izkribatuak dira.

Biak batean bost pesetan dirude salgai IBAIZABAL-en echean.

Egia esan, Euskalzalde eta Ibaizabal aldizkarietan hasiera-hasieratik agertzen da euskarazko iragarkiak sartzeko eta hortik diru sarrerak lortzeko nahia. Lehen momentutik dago euskarari funtzio guztiak emateko gogoia. Horrela, 1902ko urtarrilaren 12an, euskarazko iragarkiak erakartzeko iragarki hau agertzen da:

<sup>5</sup> Euskalzalde aldizkaria 1897an hasi zen argitaratzen Bilbon, eta Ibaizabal astekaria ere Bilbon bertan, baina bost urte beranduago, hau da, 1902. urtean. Lehenengoa hiru urtez argitaratu zen (1897-1900) eta bigarrena bi urtez (1902-1904).

<sup>6</sup> Euskara hutsez idatzitako lehen egunkaria *Uscal Herrico Gasetta* izan zen. Ipar Euskal Herrian argitaratu zen 1848tik aurrera, Agosti Xahoren zuzendaritzapean. Dena dela, nik dakidala, egunkari honek ez zuen euskarazko iragarkirik argitaratu. Bestalde, ezin da ahantzi 1904an, *Euskaldun Ona* aldizkaria hasi zela argitaratzen Baionan, eta lehen zenbakitik euskarazko iragarkiak izan zituela.



Euskal iragarkiak agertzeaz gain, XX. mendearen hasieran, 1905ean, hain zuzen ere, Donostian, Credit Lyonnais bankua euskarazko iragarkiak erabiltzen hasi zen bezero euskaldunak erakartzeko helburuarekin. Koldo Izagirrek dioen bezala, Credit Lyonnais bankuak, «Mintzatzen da euskaraz» eslogana jarri zuen Donostian, leku agiri eta nabarmenean, marmolezko plaka batean eta urrezko letraz. Horregatik, hain zuzen ere, izenburu hori jarri zion Koldo Izagirrek «Euskararen Historia txikia Donostian» liburuan publizitateari eskaini zion atalari (Izagirre, 1998:84).

Esaldi horrekin batera, Credit Lyonnais-ek honako iragarkia erabili zuen euskaldunen diruak erakartzeko helburuarekin (Izagirre, 1998:84):

«Trukatzen da erri danetako dirua eta papera. Pagatzen dira alde guzietako letrak eta chekak. Baita ere Amerikako beste onelako diru gai guziak eta gañerako diru tratu danak. Gordetzen dira berriz artarako egiñak dauden kuchetan nahi diran urre, zillar eta balio aundiko zernai gauza.»

Aipatzekoa da Credit Lyonnais-en iragarki hauek bere ordezkaritza guztietan, hala Euskal Herria osoan –Hegoaldean barne- nola Latinoamerikako euskal guneetan, egin zuen kanpaina orokor baten parte izan zirela (Izagirre, 1998:84-85). Horrela, Euskal Herrian ez ezik, Buenos Aireseko prentsan ere euskarazko iragarki handiak jarri zituen. Koldo Izagirrek dioen bezala: «Harriargaria da batzuetan, nola asmo komertzial azkar batek euskaldunago egiten duen atzerrikoa bertakoa baino» (Izagirre, 1998:86).

Euskal Herriko lehen kreditu-entitate modernoak XIX. Mendearen bigarren erdian sortu ziren<sup>7</sup>, baina pentsatzekoa da euskara erabili zuen lehen kreditu-entitatea kanpotik etorritako Credit Lyonnaise izan zela. Koldo Izagirrek dioen bezala, «Lurrikara bat suposatu zuen Credit Lyonnaisen sukarrak euskaltzale honek, oso agerian uzten baitzituen euskaldungoaren eskastasunak» (Izagirre, 1998:84).

XIX. mendearen bukaeran eta XX. mendearen hasieran kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideekin gertatu zena modu honetan laburbildu daiteke: garai hartan euskara ahultzen hasi zen, industrializazioak bultzatuta, hainbat euskaldun baserria utzi eta euskara ahulagoa zen tokietara bizitzera joan zelako eta Espainiatik hainbat etorkin etorri zelako. Hala eta guttiz ere, testuinguru soziolinguistikoak ahalbidetzen zuenean, kontsumo arloko ahoz-ahozko harremanak euskaraz izaten ziren, batez ere Bizkaian eta Gipuzkoan. Araban, herri txiki batzuetara mugatzen zen euskararen ahoz-ahozko erabilera. Nik dakidala, fakturak, albaranak edo eskaera-orriak erdaraz ziren gune euskaldun zein erdaldunetan.

Hala eta guttiz ere, euskararen aldeko kontzientzia hedatzen joan zen heinean, euskaraz egindako lehen iragarkiak ere agertu ziren XIX. Mendearen bukaeran eta XX. mendearen hasieran. Hain zuzen ere, Bilbon argitaratzen ziren Euzkalzale eta Ibaizabal aldizkarietan agertu ziren euskarazko lehen iragarki hauek. Dena dela, aldizkari hauek oso denbora gutxi iraun zuten (Euzkalzale 1900an desagertu zen eta Ibaizabal 1904an), eta, beraz, euskal publizitatearen inguruan eman ziren lehen ekimen hauek etenda gelditu ziren 1916. urtera arte. Hala ere, ezin dugu ahanzi, 1905ean, Credit Lyonnais-ek kanpaina orokor bat egin zuela euskaraz.

## **2. 1916-1923: EUZKO-DEYA ETA ARGIA ALDIZKARIEN EUSKARAZKO IRAGARKIAK**

Espainiak ez zuen parte hartu Lehen Mundu Gerran (1914-1918), eta, ondorioz, Gipuzkoako eta Bizkaiko enpresen esportazioak handitu egin ziren, eta horrek ekonomiaren hazkunde izugarria ekarri zuen.

Egoera ekonomiko baikorrak lagunduta, lanpostu industrialak ugartu egin ziren, baita denda, jatetxe, taberna eta zerbitzuei loturikoak ere. Apurka-apurka bada ere, Bizkaiko eta Gipuzkoako egitura sozial eta ekonomikoa

---

<sup>7</sup> 1850ean, Gasteizko Aurrezki-Kutxa Munizipala sortu zen; 1870ean, Iruñeko Aurrezki-Kutxa; 1878an, Donostiakoa; eta, 1896an, Gipuzkoako Aurrezki-Kutxa Probintziala. 1907an, Bilboko Aurrezki-Kutxa sortu zen, 1918an Arabako Aurrezki-Kutxa Probintziala, eta 1921ean, Bizkaiko Aurrezki-Kutxa Probintziala eta Nafarroakoa. Euskal Herriko zortzi aurrezki-kutxa hauek Federación Vasco-Navarra de Cajas de Ahorro sortu zuten 1924an. Euskal Herriko lehen banku pribatua 1857an sortutako Banco de Bilbao izan zen.

aldatzen ari zen. Lehen sektore ekonomikoak garrantzia galtzen ari zen, industriaren eta zerbitzuen mesedetan.

XX. mendea aurrera zihoan heinean, euskara are eta gehiago ahultzen ari zen (etorkin espainiarren ugartzea, gaztelaniazko eskolaren hedatzea, soldaduska...), eta, ondorioz, Bizkaiko, Gipuzkoako eta, batez ere, Arabako kontsumitzaile eta erabiltzaileek gero eta gehiago erabiltzen zuten erdara. Dena dela, dendari euskaldunen kopurua Bizkaian eta Gipuzkoan garrantzitsua zen, batez ere herrietan; ondorioz, bezeroekiko ahoz-ahozko harremanak euskaraz izaten ziren nagusiki.

Kontsumo arloko euskararen idatzizko erabilerari dagokionez, gauzak okertu egin zirela esan daiteke. Alde batetik, aurreko urteetan bezala, dendari, ostalari edo zerbitzu hornitzaileen euskararen idatzizko erabilerarik (fakturak, eskaera-orriak, errotulazioa...) ez zegoen. Bestalde, Ibaizabal eta Euskalzale aldizkariak itxi zirenetik, (Euskalzale aldizkaria 1900an eta Ibaizabal astekaria 1904ean) euskarazko iragarkiak desagertu egin ziren Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan.

Dena dela, 1916an, Euzko Deya politika aldizkaria sortu zen<sup>8</sup>, eta bere orrietan euskarazko iragarkiak agertzen hasi ziren. Zentzu horretan, Ibaizabal astekariak eta Euskalzale aldizkariak euskal publizitatearekin hasi zuten bidearen lekukoa hartu zuen Euzko-Deyak. Aitor eta Pedro Zuberogoitiak dioten bezala: «...Euzko-Deya-ren ekarpenik handiena arlo grafikoan gauzatu zen. Arlo horretan bazegoen hainbat berrikuntza: noizbehinka agertzen ziren argazkiak (gehienak erlijiosoak), *Teles eta Nikc* komiki sorta, eta, agian deigarriena, publizitate moduluak. Esparru horren lanketak argi erakusten digu bazegoela hizkuntza-komunitatea sortzeko nahia, euskara gero eta garrantzitsuagoa zen kontsumoaren mundura ekartzeko gogoia, eta, aldi berean, iturri ekonomiko berriak bilatzeko asmoa» (Zuberogoitia eta Zuberogoitia, 2008:70)

Euzko-Deya aldizkarian era honetako iragarkiak agertzen ziren garai hartan:

-----ARBELOA-----  
 Tximist-argi-makatzak, gustitariko  
 tramankulu ta tximist-gauzeak. –Tximist-  
 arijak jarten dira.  
 1.357'g. URUTIZKIÑA. BILBAO. –  
 LOTERIA KALEKO 2'GN.

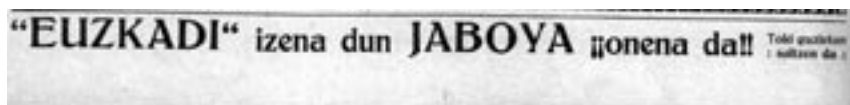
<sup>8</sup>*Euzko Deya* aldizkaria Euzkeltzale Bazkunak argitaratu zuen euskara hutsez. Euzkeltzale Bazkuna Juventud Vasca talde nazionalistaren adarra zen. Arsenio Beazkoetxeak eta Josu Telletxeak sortu zuten aldizkaria, eta Sabino Aranaren ideiak azaltzen zituen. Bi aro izan zituen: 1916tik 1920ra eta 1921etik 1923ra. Hain zuzen ere, Primo de Riveraren diktadurak isilarazi zuen.

Modu berean, 1921. urtean, euskarazko iragarkiak eskaintzen zituen Argia astekaria agertu zen Donostian (1921-1936)<sup>9</sup>. Euzkazale, Ibaizabal edo Euzko-Deyaren moduan, Argiak ere euskararentzako bide berriak irekitzen saiatu zen.



<sup>9</sup>Argia Astekari ez da nahastu behar gaur egungo argiarekin, kaputxinoek Iruñean, 1919tik aurrera, argitaratu zuten *Zeruko Argia* hilerokoaren ondokoa dena. Hemeroteca.com web orrian irakurri daitekeen bezala, «Aldizkari ideologiaz katolikoa, eskuindarra eta euskaltzalea zen *Argia*. Abertzaletasuna partaide gehienek mugimendua bazen ere, ez zen Errepublikaren arte eremu politikoan gehiegi baneratu, eta plazaratzeko modua izan zuen Primo de Riveraren diktadura artean. Gipuzkoako herri eta hiri guztietan zabaltzen zen arren, “nekazarien” edo “baserritarren” aldizkari gisa nabarmendu zen bereziki, joera hura guztien gustukoena ez bazen ere. Molde guztietako albisteak ematen saiatu zen, bertako mugetatik harantz jo gabe, eta sarrera guztiz egokia eta espantugabea egin zuen euskarak ohiturarik ez zuen arlo batzuetan, futbol kroniketan esate baterako. Bestalde, orri erdia gorde zen betiere (lau orrialdeko astekaria izan zen luzaroan, baina zortzi eta hamabi ere eduki zituen bolada batzuetan) erlijio gaietarako».





Laburpen gisa esan daiteke, Primo de Riveraren aurreko urteetan gauzak nahiko berdin jarraitzen zutela euskal kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei dagokionez. Herri euskaldunetan euskaraz hitz egiten zen denda, jatetxe eta tabernetan, baina idatzizko erabilerarik ez zegoen. Hala eta guztiz ere, urte batzutan euskarazko iragarkirik gabe egon ostean, Euzko-Deya (1916) eta Argia (1921) aldizkariak agertu ziren, eta Euskalzale eta Ibaizabal aldizkarien lekukoa hartu zuten euskarazko iragarkiak argitaratuz.

### **3. PRIMO DE RIVERAREN DIKTADURA (1923-1930): EUKO-DEYA ZARRATZEN DUTE**

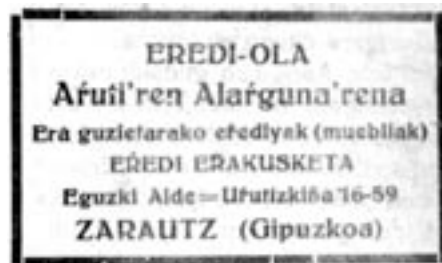
Espainiak egoera ekonomiko, sozial eta politiko nahasia bizi zuen 20. hamarkadaren hasieran<sup>10</sup>. Testuinguru horretan, 1923ko irailaren 13an, erregearen eta enpresari kataluniarren laguntzaz, gerrako ministro izandako Primo de Rivera jeneralak, diktadura militarra ezarri zuen, Espainiak zuen egoera txarra konpontzeko asmoarekin. Bere gobernuak konstituzioari loturiko bermeak eten zituen, Gorteak desegin eta alderdi politikoak eta sindikatuak debekatu.

Diktadurak jarrera bortitza erakutsi zuen abertzaletasunaren, euskararen eta euskal kulturaren kontra. Horren adierazle da EAJ klandestinitatera pasatu zela, Aberri egunkari abertzalea zarratu egin zutela, eta Euzkadi egunkariari euskara erabiltzea debekatu zitzaioa<sup>11</sup>. Modu berean, 1916an sortutako Euzko Deya politika aldizkaria zarratu egin zuten, eta, horrekin, euskarazko iragarrien bidea ere desagertu egin zen.

Hala eta guztiz ere, Argia astekariak argitaratzeko modua izan zuen diktadurak iraun zuen zazpi urteetan, eta, ondorioz, euskaldunek euskarazko iragarkiak kontratatzeko eta irakurtzeko aukera izan zuten diktadurak iraun zuen zazpi urteetan. Adibidez, 1925eko urtarrilaren 4ean, era honetako iragarkiak plazaratu ziren.

<sup>10</sup> Annualetoko hondamendiaren ondoren (1921), gatazka egoeran bizi zen Espainia. Erreforma demokratikoak huts egin zuten, langabezia gero eta handiagoa zen, langile eta baserritarren grebak gero eta ugariagoak eta jendea Marokoren aurkako kanpaina militarren aurka zegoen.

<sup>11</sup> *Euzkadi* Egunkaria 1913ko otsailaren 1ean sortu zen eta 1937ra arte iraun zuen.



Horrekin batera, 1925ean, Credit Lyonnais-ek euskarazko publizitate kanpaina atera eta hogeï urtetara, Banco Guipuzcoanok (1899an sortua) era honetako iragarkia plazaratu zuen:

Banco Guipuzcoano, Jabien arteko dirutza: 25 milloi pezeta. Arpidetuak 50 milla garazki edo aziyoak, bakoitza 500 pesetakoak. Ordañez emandakoak: 12 milloi ta 500 milla pezeta. Baezpare gordetakoak: 9 milloi peseta.

Euneko 2 ta 3 ta 4'an gordetzeko diruai, nai denean ateratzeko eran, bai pesetetan, bai frankotan ta bai ingeles esterlin liberetan.

Noranaiko diru-artzeko idazki edo kartak, diru-bialketa, diru-gordeketa, diru-etxe arteko aginketa.

Aldi jakiñean dirua jasotzeko txartelak ematen dira, euneko 3'25' a, 3'75a ta 4'25a artzen dala. Zerbaitxo emanda, guztiz kutxa gogorretan gorde litezke bai balio aundiko pitxiak, bai ajol aundiko paperak, bai diru-txartelak, abar eta abar. Zernaiko diru artu-emanak, aldaketak, erosketak eta gordeketak. Ordu egokiak: goizeko 9 eta ½'etatik ordu 1'arte; arratsaldeko 3 ta ½'etatik 5'ak arte.

Esan bezala, Primo de Riveraren diktadurak abertzaletasunaren, euskararen eta euskal kulturaren kontra egin zuen, eta, ondorioz, euskarazko iragarriak plazaratzen zituen Euzko-Deya politika aldizkaria debekatu egin zuten. Dena dela, Argia aldizkariak zabalik jarraitu zuen, eta hainbat etxek euren produktu eta zerbitzuak euskaraz iragartzeko aukera izan zuten. Banco Guizcoanok ere diktadura garaian atera zuen euskarazko lehen iragarria.

#### 4. BIGARREN ERREPUBLIKA ETA GERRA GARAIA (1931-1939): EUSKAL PUBLIZITATEAREN GARAI OPAROA

Bigarren Errepublika garaian pauso txiki batzuk eman ziren euskararen alde (besteak beste, aipatzekoa da 1932an Euzko Ikastola Batza sortu zela), eta, ondorioz, ugaritu egin ziren denda, jatetxe eta tabernetako euskarazko izenak eta errotulazioak. Hala ere, oro har, euskara idatziaren presentzia oso txikia zen.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen euskararen erabilerari dagokionez, aurreko urteetan bezala, euskaldunen dentsitate handi zen tokietan, kontsumitzaile eta erabiltzaileek euskara erabiltzen zuten dendariekin eta zerbitzuen hornitzaileekin izaten zituzten harremanetan.

Errepublikarekin, Primo de Riveraren diktadura garaian (1923-1930) debekatutako Euzkadi egunkaria (Bilbo, 1913-1937) euskarazko berriak eta iragarriak sartzen hasi zen 1931an. Hain zuzen ere, 1931ko urtarrilaren 24an modu honetan iragarri zuen asmo hori:



Horrela, 1931tik 1937ra, Euzkadi egunkariak euskarazko hainbat iragarri plazaratu zituen. 1933 otsailaren 28an, adibidez, iragarri hau agertzen zuen:

ka'n asika agertzen dira. Erantzen oyeri"

**IBAÑETA** **JOSKINTZA**  
**SASTRERIA**

Erparuko glason jantziak | TRINCERIAS y GASIFRONAS  
Pmetzaga'ier Urfaño kalas 20 g. | Furiado de Améaga, 70

SE RECOMIENDA POR SI SOLO EL ALIMENTO INSUPERABLE

**ALAR-ONENA**

Ola afatuzag'ientzat eta txitak astria. Especialismo para gallinas, ponedres y  
Unik ematen ez duten jantziak: Aragi. erio de pollina. Resultado garantizado  
afia eta azuf-iria "Alar Onena". Harinas de carne, pescado y hongo  
"Alar Onena".

**María J. Esneola**

Miracruz, 21 | SAN SEBASTIAN | Teléfono: 12014  
¡ALERTAI EXIGID SIEMPRE LA MARCA "ALAR ONENA"!

Argia (1921-1936) aldizkarian ere jarraitu zuen euskarazko iragarkiak plazaratzen. 1936ko uztailaren 5ean, adibidez, era honetako iragarkia argitaratu zuen:

Gaubekestegi (relojeri) onena  
Bitzitegi (joyeri) onena  
Zali ta larortz onenak

**Guzietan merkena**  
**LA JOYITA**  
Aldamar 12 - DONOSTIA. - Bretzako aldamenean

1930etik aurrera, bestalde, El Dia (Donostia, 1930-1936) eta El Pueblo Vasco egunkarietan ere euskarazko publizitatea agertzen hasi zen. Bi egunkari hauetako Euskal Orria izeneko atalean agertzen ziren euskarazko iragarkiak, ez egunkarien gainerako orrialdeetan. El Dia egunkarian, adibidez, honako iragarki hau aurkitzen dugu 1930eko ekainean<sup>12</sup>:

<sup>12</sup> www.hemeroteca.com web orrian irakurri daitekeen bezala: Euzkadi eta El Dia egunkariak Euzko Alderdi Jeltzalearenak ziren «eta, han eta hemen euskaraz azaltzen ziren albiste edo artikulu apurrez gainera, orri bat (askotan ez betarik) eskaintzen zuten egunero euskaraz, eguneko albiste nagusiei buruzko iruzkinak, iritzi artikuluak, itzulpenak, narrazioak, herrietako kronikak eta hitz neurtuan eginiko lanak plazaratuz. Berealdiko garrantzia izan zuten orri hauek, harrera ona izan zutelako irakurleen artean eta etorkizuneko idazleak trebatzea zelako, besteak beste, haien helburua».



Laburbilduz, esan daiteke II. Errepublika garaia oso oparoa izan zela euskal iragarkiei dagokionez. Inoiz baino aldizkari gehiagok argitaratu zituzten euskarazko iragarkiak. Bost aldizkaritan agertu ziren, hain zuzen ere, euskarazko iragarkiak: Euzko-Deyan, Argian, Euzkadin, El Dían eta El Pueblo Vascon.

Gerra garaian onartu zen euskal estatutuak, bestalde, euskararen ofizial-kidetasuna onartzen zuen, baina euskara egiten zen eskualdeetara bakarrik zuzendurik. Dena dela, Euskal Estatutuaren egitasmoak ez ziren gauzatu, eta kontsumoaren arloko erabilerak lehengo bidetik jarraitu zuen: euskaldun ugari zegoen tokietan euskaraz hitz egiten zen, baina euskararen idatzizko erabilera oso ahula zen. Dena dela, aipagarria ugaritu egin zirela denda, jatetxe eta tabernetako euskarazko izenak eta errotulazioak.

Gerrak, bestalde, azkena eman zien Euzko-Deya, Argia, Euzkadi edo El Dia egunkariak bultzatu zuten bideari. Izan ere, bertan idazten zuten kazetari batzuk fusilatu egin zituzten, frontean hil ziren beste batzuk, preso atxiki zituzten beste asko, eta erbestera behartu zituzten gainerakoak.

Gerra Zibilak iraun zuen urteetan, Eguna egunkaria kaleratu zuen Eusko Jaurlaritzak 1937ko urtarrila eta ekaina artean. Dena dela, gerra garaia bizi zela kontuan hartuta, egunkari honek ez zuen iragarkirik argitaratu iraun zuen sei hiletan.

## **5. FRANKISMO GARAIA (1939-1975): EUSKARAZKO ALDIZKARIEN DESAGERTZEA ETA 60. HAMARKADAKO BERPIZKUNDEA**

Frankistek ezabatu egin zuten gerra garaian sortu zen Estatutua, eta Bizkaia eta Gipuzkoa probintzia traidore izendatu zituzten. Horrekin batera, erregimen berriak gogor egin zuen euskararen aurka. Euskaldunen hizkuntza eskubideak zapalduak izan ziren, eta, ondorioz, nola ez, baita kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunen hizkuntza eskubideak ere. Euskarazko izenak eta errotulazioak zituzten denda, jatetxe edo tabernek izenak aldatzera edo itzultzera behartu zituzten, eta euskal publizitatearen inguruan emandako pausoak guztiz desagertu ziren. Joseba Intxaustik dioen bezala «Este desprecio político e ideológico hacia el euskera y el deseo de imposición del castellano pueden verse en proclamas

oficiales u oficiosas y sanciones administrativas, y en los diarios de la época. Eran similares a este que apareció en *Unidad* de San Sebastián (15-IV-1939): «En todos los cafés. En todos los restaurantes. En todas las tiendas. En todas las oficinas deberían colgarse carteles que digan: Si ere español, habla español» con sentido claramente excluyente» (Intxausti, 1992:160).

Gerraosteko garai latz haietan ez zegoen euskarazko iragarkirik Hego Euskal Herrian. Dena dela, aipagarria da Guatemalan sortutako Euzko-gogoa (1950-1960) aldizkariak euskarazko iragarkiak argitaratzen zituela. Euskal Herriko urrutiko bada ere, euskarari funtzio guztiak emateko gogoa uka ezina zen.

**EL RESTAURANTE  
LAS FAROLAS**

**Non ase euskaldun baten urdaila? «Las Farolas» yatetxean  
El restaurante LAS FAROLAS deja satisfecho el mejor estomago vasco  
6ª Avenida Norte 1-D  
Guatemala C.A.**

Gerraosteko garai latzen ondoren, 60. hamarkadaren bukaeran, euskararen eta euskal kulturaren nolabaiteko berpizkundea ezagutu zen. Hainbat ikastola sortu ziren, helduen euskalduntze eta alfabetatze mugimendua jaio zen, euskararen batuaren oinarriak finkatu ziren, eta euskarazko aldizkariak, kantariak, bertsolariak eta idazleak ugartzen hasi ziren.

Testuinguru horretan, euskarazko lehen irratiak agertu ziren, eta, horrekin batera, baita euskarazko lehen irrati-iragarkiak ere. Zehatzago esateko, euskarazko lehen iragarki hauek 50. hamarkadaren azkenetan eta 60. hamarkadaren hasieran sortu ziren hainbat irratiaren entzun ziren: Eibarko Arrate Irratian (1959an sortu zen eta 1964-82 bitartean itxita egon zen), Segura Irratian (1956an sortu zen)<sup>13</sup>, Radio Tolosan (50. hamarkadaren bukaeran sortu zen)<sup>14</sup> edo Herri Irratian (1961. urtean sortu ziren Herri Irratia-Radio Popular de San Sebastián eta Herri Irratia-Radio Popular de Loyola). Dena dela, ezin dugu aiantzi 1964. urtean, irratiaren kopurua murrizten zituen dekretu baten ondorioz, parroketan sortu ziren irrati hauek guztiak desagertu egin zirela. Dena dela, Euskal Elizak, Gobernuarekin akordio batera heldu ondoren, Donostiatik, Bilbotik eta Iruñatik igortzeko baimena lortu zuen. Horren adibide da Herri Irratia-Radio Popular, jesuiten kongregazioarena.

Irratiarekin batera, euskarazko iragarkiak sartzen zituzten aldizkariak ere agertu ziren 60. hamarkadan. 1919an sortutako Zeruko Argia aldizkaria, adibidez, euskal kulturaren berpizkundean aldizkari erreferentziala bihurtu zen 60. hamarkadan, eta, noizean behin, euskarazko iragarkiak sartzen zituen.

<sup>13</sup> Don Zesarero Elgarrestak sortu zuen irrati hau 1956an, eta 1964. urtera arte egon zen zabalik, lehen aldian. Gero 1972an zabaldu zen berriro ere.

<sup>14</sup> 50. hamarkadaren bukaeran sortu zuen Tolosako parroko zen Wenceslao Mayorak.

Euskarak eta euskal kulturak nolabaiteko berpizkundera ezagutu zuen testuinguru honetan, Lan Kide Aurrezkoa euskara erabiltzen hasi zen bere publizitate kanpainetan. Hain zuzen ere, 1972. urtean gertatu zen aldaketa hori. «Idatziz sukurtsaletik ateratako diptiko, kartel eta beste hainbat materialen ibilbidea, gainontzeko irudi elementuen oso antzekoa izan da. 1972ra arte ez zen ezer euskaraz egin, eta urte horretatik 1992. urtera bitartean, elebitasun desorekatua izan zen, gaztelaniak %70eko lehentasuna baitzuen. Kasu honetan ere 1992an lortu zen bi hizkuntzen arteko oreka handiagoa» (Unanue eta Intxausti, 2002: 98-99).

70. hamarkadaren hasieran, bestalde, euskarazko publizitatearen historian berebiziko garrantzia izan duen kanpaina plazaratu zuen Oreretako Fanderia Pentsuak enpresak<sup>15</sup>. Hain zuzen ere, etxe honek oso ezaguna egin zuen esaldi hau: *ez merkeenak, bai onenak!* Esaldi horrekin batera bertsoa hau ere sartzen zuen marka iragartzeko:

**Janari bidez izaten dira  
ganadu on, indartsuak,  
Eta nora jo jakin bear du  
baserritar burutsuak,  
Berebiziko aragi pillak;  
gañera esne putzuak,  
Oiek guziak berekin ditu  
Fanderia'ko pentsuak.  
(Errenteri)**

Laburpen gisa esan behar da aurreko urteetan euskal publizitatearen inguruan eman ziren pauso guztiak desagerrarazi zituela Frankismoak. Euskararen aurkako testuinguru sozial eta politiko hartan, pentsa ezina zen euskal kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruz ezer esatea. Dena dela, 60. hamarkadaren bukaeran, euskararen eta euskal kulturaren nolabaiteko berpizkundeak eraginda, gerra osteko euskarazko lehen iragarkiak agertu ziren.

## **6. FRANKO HIL OSTEKO URTEAK (1975-1995): EUSKARA MASA KULTURADUN GIZARTERA EGOKITZEN**

Franco hil ostean euskara oso ahuldurik zegoen, batez ere Araban<sup>16</sup>. Dena dela, Bizkaiko eta Gipuzkoak herri euskaldunetako kontsumitzaile eta erabiltzaileek euskara erabiltzen jarraitzen zuten taberna, jatetxe edo txikizkako merkataritza-

<sup>15</sup> Oreretako Fanderia Pentsuak enpresa 1955ean hasi zen pentsuak ekoizten eta saltzen.

<sup>16</sup> Araban, mende batean euskaldunen taldea ia desagertu egin zen. 1867-1868 urteetan 10.500 euskal hiztun bizi ziren Araban, eta ehun urte beranduago, hau da, 1972an, 1.863 hiztun (Intxausti, 1994:21).

establezimenduetan. Hala ere, eta XX. mende osoan zehar bezala, idatzizko erabilerarik ia ez zegoen. Fakturak edo albaranak ez ezik, enpresa gehienek logotipoak, publizitate kanpainak edo idatzizko dokumentuak erdaraz ziren. Egoera politikoak eta soziolinguistikoak ezer gutxi ahalbidetzen zuen arlo horretan.

1977. urtean, *Deia* egunkaria sortu zen Bilbon eta urte horretan bertan Egin egunkaria. Gaztelania zen nagusi egunkari bi hauetan, baina noizbait euskarazko publizitatea ere argitaratzen zen. Bestalde, 80. hamarkadaren bukaran, egunkari bi hauek euskara hutsezko Eguna eta Hemen astekariak kaleratu zituzten, eta hor ere euskarazko iragarki batzuk argitaratzen hasi ziren.

1977an, Eroski euskararen aldeko neurriak hartzen hasi zen. «Honela, 1977. urtean hasi ziren ontziratuta gabe eskuratutako produktuak gaztelaniaz eta euskaraz eskaintzen. Urte hartan bertan, bere produktuak saltzen hasi zen Eroski eta produktu horiek ere bi hizkuntzatan eskura zitezkeen. Hasiera batean bospasei produktu baziren ere, gaur egun 6.837 erreferentzia daude Consumer produktuetan, eta, horrez gain, 1990az geroztik Estatuko lau hizkuntza ofizialetan aurkezten dira, hizkuntza guztiei trataera berbera emanda. Eroski taldeak Espainiako estatu osoan dituen saltokietan eskura daitezke eta ontzien formatua berbera da Euskal Herrirako nahiz beste zonaldeetarako» (Unanue eta Intxausti: 2002: 101).

Espainiar Estatuko lehenengo telebista-iragarkia 1941. urtean eman zuen TVE-k. Hain zuzen ere, Gillette enpresarena izan zen. Euskaldunok 80. hamarkadara arte itxaron behar izan genuen euskarazko lehen telebista iragarkia ikusteko. Hain zuzen ere, ETB1, EITBren euskarazko telebista-katea, 1982an sortu zen, eta hor hasi ginen euskarazko telebista iragarkiak ikusten.

1982an, bestalde, Eusko Legebiltzarrak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Legea onartu zuen, eta horrek hainbat bide ireki eta bultzatu zituen.

1992an, Eroski Taldeak bere Hizkuntza Politikaren lehen zirriborroa idatzi zuen. Dokumentu horretan era askotako gaiei buruz hitz egiten zen: saltokietako publizitatea, bezeroari igorritako liburuxka eta bezeroarekiko bestelako harremanak, hedabideen bidez egiten den publizitatea, barne komunikazioa, langileen euskara eskolak eta euskara lan hizkuntza gisa normalizatzeko planak, lanpostuen hizkuntza mapa, bezeroarekin izan beharreko harreman-hizkuntza eta euskarazko hezkuntza egiturari eta euskara sustatzeko erakundeak eman beharreko laguntzak.

Dokumentu honen arabera, «saltoki bakoitzaren esku geratu da neurri horiek zehaztea. Saltokiek printzipio horiek garatzeko duten aukera eskualde bakoitzeko egoera soziolinguistikoak baldintzatzen du...» (Unanue eta Intxausti: 2002: 102).

Euskaldunon Egunkaria 1990eko uztailan kaleratu zen. Gerra Zibilaren garaitik, euskara hutsez egindako lehen egunkaria zen, eta garrantzi handia izan zuen euskarazko iragarkien arloa indartzeko.



Euskadiko Kutxak ere pauso adierazgarriak eman zituen 90. hamarkadan. Arestian esan bezala, Euskadiko Kutxa 1972an hasi zen publizitate kanpaina elebidunak egiten (elebitasun desorekatua izan zen, gaztelaniak %70eko lehen-tasuna baitzuen) eta 1992an lortu zen bi hizkuntzen arteko oreka handiagoa. «Irrati nahiz idatzizko prentsan ere 1992koa izan zen erreferentzi urtea, orduan hartu baitzuen euskarak garrantzia, eta desoreka hori nolabait “gainditu”. Dena den, Euskadiko Kutxak hedabideetan ateratako publizitatea maxima baten menpe jarri izan du beti: kasu bakoitzeko baldintzen arabera euskararen erabilera egitea alegia. Hau da, komunikabidearen izaeraren edo lurraldearen arabera, euskara kopuru bat edo beste bat erabiliko da eta horren eraginez, 1992tik aurrera zonalde edo hedabidearen arabera hizkuntza baten edo bestearen ia erabateko nagusitasuna agertuko. Egoera hori erabat aplikagarria da telebistaren kasuan ere. Zer esanik ez elebitasun orekatua bilatu ez den kasu gehienetan euskara galtzaile izan dela erabilera mailaren borrokan eta hori egiaztatzeko aski da Euskara hedabideetan erabiltzeko Euskadiko Kutxak egun duen eredia ikustea» (Sarasua eta Arexolaleiba: 99).

Ikusten den bezala, 90. hamargarren hamarkadan aldaketa garrantzitsuak eman ziren euskarazko publizitatearen ikuspuntutik. Dena dela, argigarria da 1993an, «Euskaraz egindako publizitatearen erronkak» izenburupean, Eusko Jaurlaritzako Euskararen Berripaperak zioena: «“Fanderiko pentsuak, ez merkeenak, bai onenak” iragarkia irratian entzuten zenetik publizitateak bide luzea egin du. Merkatu ekonomiaren zutabe garrantzitsua bihurtu da, milioiak erabiltzen dira horretan, hizkuntza berezia garatu du, istorio ikusgarri bezain harrigarriak ikus daitezke... baina euskarak apenas eman du aurrerapausorik publizitategintzan: ETB-1ek eta *Euskaldunon Egunkariak* gaztelaniatzko iragarriak onartu behar izaten dituzte, publizitatearen diru iturriak behar-beharrezkoak dituzte eta. Publizitate-agentziek, bestalde, ez dute gehienetan sortzaile euskaldunik. Euskarazko iragarki gehienak, hortaz, itzulpenak dira. Ondo egindakoak zenbaitetan eta erdarazkoen kalko hutsak nahi baino sarriago.

Azken aldi honetan, ordea, geroz eta gehiago dira publizitatea euskaraz ere egiten duten enpresak, denda handietatik hasi eta kale kantoiko kafetegia-ekin amaitu. Publizitatearekiko kezka, bestalde, zabalduz doa geure artean, *Publizkuntza 91* ihardunaldiak lekuko. Euskararen normalizazioak euskara publizitategintzan ere erabiltzea esan nahi du. Tajuz, bizitasunez eta ondo erabilitako euskara, ez merkeena, bai onena».

Modu berean, «Euskara eta publizitatea» izenburupean Jesus Eguzkiza-k idatzi zuen artikuluan zera zioen 1995. urtean<sup>17</sup>: «Orain arteko esperientzia ez hain luzean itzulpenaz baliatu izan gara gehienetan, erdaraz sortutako mezuak bideratzen. Argi dago bide hau ezin dugula baztertu, baina bai ohi den baino egokitxoago eratu. Luzera begira, euskaraz sortu, egin eta buruturiko publizitatea litzateke eraginkorrena, biziena eta zuzenena, baina euskal kreatiboen

<sup>17</sup> <http://www.eizie.org/es/Argitalpenak/Senez/19901131/eguzkiza>

lantegiak amatauta daude oraindik; beraz asmatzaileak sortuz doazen bitarte honetan itzulpenari heldu beharrean gaude».

Franco hil ostean, gauzak aldatzen hasi ziren kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen ikuspuntutik. Zentzu horretan, Eroskik, Euskadiko Kuttak, ETB1-ek edo Euskaldunon Egunkariak eman zituzten pausoak erabakigarriak izan dira publizitate kanpainetan euskararen presentzia ziurtatzeko eta euskara gizarte modernoan beharizanetara egokitzeko. Bereziki 90. hamarkadan, euskarazko publizitatea ugartu egin zen, eta kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunen hizkuntza eskubideen arloan aurrerapauso garrantzitsuak eman ziren.

## **7. GAUR EGUNEKO EGOERA (1995-2008): KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILIEN HIZKUNTZA ESKUBIDEI BURUZKOA**

Apurka-apurka, elebidunen kopurua gora doa Euskal Herrian, eta euskarak orain dela urte batzuk baino egoera hobea da (Euskal Herriko Soziolinguistikazko Inkesta, 1991, 1996, 2001). IV. Inkesta Soziolinguistikoa arabera, hamasei urte edo gehiagoko biztanleen artean, 1991n baino 137.200 elebidun gehiago zegoen 2006an. Euskaraz hitz egiteko gai diren hazkunde handiena Euskal Autonomia Elkartearen (EAE) gertatu da azken urteotan, baina baita Nafarroan ere. Iparraldean, aldiz, oraindik ere euskarak hiztunak galtzen ari da, ahantzi gabe hazten dagoela gazte elebidunen kopurua. Erabilerari dagokionez, EAEko biztanleen %18,6k euskara gaztelania beste edo gehiago erabiltzen du eguneroko jardunean, Iparraldean, biztanleen %10,3k du era honetako euskararen erabilera eta Nafarroan %5,6k.<sup>18</sup>

Honek guztiak nolabaiteko baikortasunera eramaten bagaitu ere, argi esan behar dut euskarak ahultasun asko dituela. Besteak beste, ahultasuna oso nabaria da jatetxe, taberna eta txikizkako merkataritza-establezimenduetan egiten den euskararen erabileraren ikuspuntutik.

### **Euskararen erabilera EAEko jatetxe eta tabernetan (2003)**

*Euskararen erabilera EAEko jatetxe eta tabernetan* (2003) ikerketaren arabera, EAEko jatetxe eta taberna gehienak oso gutxi erabiltzen dute

<sup>18</sup>Oso kontuan hartu behar da azken 15 urteotan euskararen erabilerak gora egin duela EAEko biztanleen artean (1991n, biztanleriaren %15,3k euskara gaztelania beste edo gehiago erabiltzen zuen, 2001ean, %17,2k eta 2006an % 18,6k). Nafarroan euskararen erabilera ez da ia aldatu 1991tik (1991n, biztanleriaren %5,9k erabiltzen zuen euskara gaztelania beste edo gehiago, 2001ean, %5,8k eta 2006an %5,6k), eta Iparraldean behera egin du erabilerak (1996an Iparraldeko biztanleen %13k euskara frantsesa beste edo gehiago erabiltzen zuen eta 2006an biztanleen % 10,3k zuen horrelako euskararen erabilera).

euskara, bai ahozko komunikazioan eta bai idatzizkoan ere. Ia establezimendu erdiek ez dute euskara inoiz erabiltzen, eta bostetik lauk ez dute inoiz erabiltzen edo oso gutxitan erabiltzen dute. Kontrako muturrean, %9 bakarrik dira gehienbat euskara erabiltzen dutenak, eta gainerako %12k gune soziolinguistikoa arabera, batik bat, erabiltzen du gehiago edo gutxiago.

Datu hauek ez dira batere harritzekoak, kontuan hartzen badugu jatetxe eta tabernetan langileen %60k ez dakiela euskaraz. Nolanahi dela ere, jate-txeetako erabilera tabernetakoa baino pitin bat handiagoa da, ia bikoitza.

### **Euskararen erabilera txikizkako merkataritza-establezimenduetan (2003)**

*Euskararen erabilera txikizkako merkataritza-establezimenduetan* (2003) ikerketaren arabera, EAeko txikizkako saltokirik gehienak oso establezimendu txikiak dira, langile bat edo bikoak, eta oso gutxi erabiltzen dute euskara, bai ahozko komunikazioan eta bai idatzizkoan ere.

Saltoki erdiek baino gehiagok ez dute euskara inoiz ere erabiltzen; lautik hiruk, berriz, ez dute inoiz ere erabiltzen edota oso gutxi erabiltzen dute. Kontrako muturrean, %7 bakarrik dira beti edo ia beti erabiltzen dutenak, eta gainerako %17k gune soziolinguistikoa arabera, batik bat, erabiltzen du gehiago edo gutxiago.

Datu hauek ez dira batere harritzekoak, hirutik bitan, %64tan, inork euskaraz ez dakiela kontuan hartzen badugu. Nolanahi dela ere, kontuan izan behar da gune soziolinguistikoa euskararen erabileran funtsezko faktore eragingarria dela.

### **Euskal Herriko Inkesta Soziolinguistikoa (2006): dendetan, bankuetan eta kutxetako euskararen erabilera**

Euskal Herriko Inkesta Soziolinguistikoa (2006) arabera, EAeko 16 urtetik gorako biztanleen %13k beti edo ia beti euskara erabiltzen du eguneroko erosketak egiten dituzten dendetan eta %6k euskara gaztelania beste. Elebidunen kasuan, aldiz, eguneroko erosketak egiten ditugun dendetan %44k beti edo ia beti euskara erabiltzen dute eta %17k euskara gaztelania beste.

Bankuetan eta kutxetan nagusiki euskara erabiltzen duten 16 urtetik gorako herritarrak %17 dira, eta euskara gaztelania beste erabiltzen dutenak %4. Gazteen artean euskara erabiltzen dutenak gainerako adin-taldeetan baino zertxobait gehiago dira (%23 16 eta 24 urtekoen artean).

### **Euskal Autonomia Erkidegoko eremu publikoko zein pribatuko hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera (2006-2007)**

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak Euskal Autonomia Erkidegoko eremu publikoan zein pribatuan hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera aztertu zituen 2006 eta 2007. urteetan<sup>19</sup>. Sektore pribatuari dagokionez, honako hauek izan ziren ondorio garrantzitsuenak:

- a) EAEn merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako jarduera adarretako establezimenduak 30.000tik gora dira. Horietatik gehien-gehienak txikizkako merkataritza establezimenduak (%50) eta ostalaritzako establezimenduak (%42) dira. Bezeroekiko harremana duten aztertutako zerbitzu-enpresak, aldiz, 182 izan dira, baina aipatzekoa da enpresa horiek 3.000 establezimendutik gora eta 40.000 enplegatutik gora dituztela EAEn.
- b) Aztertu diren bi unibertsoen (zerbitzu sektoreko establezimenduetan eta bezeroekin harreman zuzena duten enpresetan) ezaugarri soziolinguistikoak: Langile elebidunen ehuneko oso antzekoa da (%36 eta %37 hurrenez hurren), eta bat dator EAeko errealitate soziolinguistikoarekin (Kontuan hartu langile horien erdia baino gehiago 40 urte baino gutxiago dutela, eta 16 eta 40 urte bitarteko elebidunen ehuneko EAEn %36 inguru dela).
- c) Halere, jarduera-adarraren arabera edo lurraldearen arabera alde esanguratsuak daude bai establezimenduetan baita bezeroekin harreman zuzena duten enpresetan ere. Banku, aurrezki kutxa eta kreditu kooperatibetako langileen artean, esaterako, euskarak dakiten ehuneko (%40) batez bestekoaren gainera dago, hiper eta supermerkatuetan eta higiezin agentzietan, aldiz, azpitik (%33 eta %23 hurrenez hurren).
- d) Lurraldeari dagokionez, euskaraz dakiten langileen ehunekoak bat datoz lurralde bakoitzaren errealitate soziolinguistikoarekin. Izan ere, Gipuzkoako establezimenduetan lanean ari diren elebidunak %55 dira, Bizkaian %28 eta Araban %21.

<sup>19</sup> Ikerketa honen ondorio nagusiak lau izan dira: 1. Eremu publikoan euskararen presentzia eremu pribatuan baino nabarmen handiagoa da, bai ahoz bai idatziz. 2. Eremu publikoan zein pribatuan, euskararen erabilera handiagoa da idatziz ahoz baino. 3. Euskararen erabilera, batez ere ahozkoa, oso lotuta dago tokian tokiko errealitate soziolinguistikoarekin. Izan ere, Gipuzkoako egoera Bizkaikoa eta Arabakoa baino hobea da, eta gunek euskaldunetako ekipamendua eta establezimendua gunek erdaldunetakoena baino. Aldeak, esan bezala, batez ere ahozko erabileran ematen dira. 4. Administrazio desberdinen artean eta jarduera-sektore desberdinen artean ere alde esanguratsuak daude. Euskararen erabilera handiagoa da Eusko Jaurlaritzako administrazio nagusian Estatuko Administrazioaren menpe dauden establezimenduetan baino. Aldi berean, askoz hobea da finantza-erakundetan, higiezin agentzietan baino.

- e) Euskararen ahozko erabilerari dagokionez, txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %70ean ez da inoiz edo ia inoiz euskararik erabiltzen, %14an gaztelania gehiago erabiltzen da eta %8an euskara eta gaztelania maila bertsuan erabiltzen dira. Hortaz, ahozko komunikazioan euskara nagusiki establezimenduen %9an erabiltzen da.
- f) Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresen ia erdiek (%47) ez dute (ia) inoiz euskararik erabiltzen bezeroekin ahozko harremanetan, laurden batek (%28) gaztelania gehiago erabiltzen du, bostetik batek (%19) bi hizkuntzak antzera erabiltzen ditu eta %5ek gehiago erabiltzen dute euskara. Bezeroekiko harremanetan (ia) beti euskara erabiltzen dutenak %0,5 baino ez dira (enpresen %1,6k ez du daturik eman).
- g) Euskararen idatzizko erabilerari dagokionez, txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %56an ez da inoiz ala ia inoiz euskara erabiltzen, %20an erdietan baino gutxiagotan erabiltzen da eta %10ean erdietan gutxi gorabehera. Hortaz, idatzizko komunikazioan euskara nagusiki establezimenduen %17an erabiltzen da.
- h) Euskararen erabilerarik altuena publizitate-euskarrietan ematen da (liburuxkak, eskaintzak, prentsa...), 0 eta 10 puntuko eskalan 3,97 punturekin. Euskararen erabilera maila batez bestekoa (2,43) baino altuagoa da baita ere interneteko web orrietan (3,71), eta kanpo (3,51) eta barne errotulazioan (3,28). Batez bestekoaren inguruan, liburuxkak eta katalogoak agertzen zaizkigu (2,33), eta batez bestekoaren azpitik kutzako etiketak, fakturak, eskaera orriak eta abar. (1,55).
- i) Azpimarratzekoa da hipermerkatuetan eta supermerkatuen, finantza-bulegoen eta higiezin agentzien establezimenduen erdian gutxienez euskararen presentzia ziurtatuta dagoela aztertutako idatzizko elementu guztietan. Horrela, hiru establezimendutik bitan kanpo errotulazioa (%66), barne errotulazioa (%64), liburuxkak eta katalogoak (%63) eta publizitatea (%62) euskaraz daude. Eta bitik batean web orria (%52) eta kutzako tiketak, fakturak edo eskaera-orriak (%48) ere bai. Beste muturrera jota, establezimenduen %47k ez dute euskararik erabiltzen web orrian eta %46k kutzako tiketetan, fakturretan eta eskaera-orrietan (erresguardoetan edo jakinarazpenetan bankuen eta kutxen kasuan).
- j) Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan euskararen erabilera mailarik altuena informazioa eta produktuen zein zerbitzuen berri ematen duten makina edo kutzazain automatikoetan ematen da (7,9 puntu). Honen atzetik billeteak (7,2), eta 6 punturen bueltan: txartelak, txekeak, taloiak, megafonia, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete beharreko inprimakiak, jendaurreko kartelen edo errotuluen bidez ematen den informazio finkoa edo aldi baterakoa, eta tele-

fono publikoetan eta pantaila elektronikoetan ematen den informazioa. Euskararen erabilera mailarik baxuena aldiz, fakturak edo erosketatiketak, aurrekontuak, gordailu frogagirietan (3,6), salmenta-kontratuak edo zerbitzua emateko kontratuetan (3,5). Hau da, bezeroarekiko harreman pertsonalizatuetan erabiltzen diren dokumentuetan (eta beraz kasu bakoitzean landu behar direnetan), eta telefonoen aurkibideetan (3.3) ematen da.

- k) Txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimendutan elkarriketatuari, bere establezimendurako euskararen erabilerak zenbaterainoko garrantzia duen galdetuta, %25ek oso garrantzitsutzat jotzen dute, eta %17k nahikoa garrantzitsutzat. Hamarretik seik, aldiz, uste dute garrantzi gutxi duela edo ez duela batere garrantzirik (%26). Euskara oso garrantzitsua dela erantzundakoen pisua askoz altuagoa da saltokietan (%40), eta finantza bulegoetan (%35). Aldiz, oso baxua da higiezin agentzian (%10).
- l) Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan, erdia baino gehixeago dira (%53) beren enpresarako euskara erabiltzea oso eta nahikoa garrantzitsua dela adierazten dutenak. Hirutik batentzat (%35) euskarak ez du batere garrantzirik edo bere enpresari begira, txikia da garrantzia. Azken horien artean aipatu aire garraioko enpresak (%75), higiezin agentziak (%57), energia hornikuntzako enpresak (%50) eta saltoki handiak (%50).
- m) Inkestatu gehienek uste dute euren establezimenduetan edo enpresetan euskara erabiltzeak abantailak dituela, eta oso gutxi dira desabantailarik dakarrela uste dutenak. Abantailen artean, bezeroarekiko harremana eta eskainitako zerbitzua hobetzen laguntzen duela, bezeroari euskaraz artatua izateko aukera eman eta bere eskariari erantzuten laguntzen zaiola eta komunikazioa erraztu eta hobetzen dela azpimarratu dute. Desabantailen artean, aldiz, langileak prestatu beharra dakarrela, lanean atzerapenak eragiten dituela eta kostu ekonomikoak handitzen dela adierazi dute.

### **Bilboko Komertzio Ganberaren «Estudio de hábitos de consumo en el comercio minorista, hostelería e imagen personal 2008»**

Bilboko Komertzio Ganberak «Estudio de hábitos de consumo en el comercio minorista, hostelería e imagen personal 2008» ikerketaren emaitzak plazaratu zituen 2008an. Euskararen erabilerari buruz zera esaten du: «En los comercios de Bizkaia el uso del euskera se adecuía a las preferencias y demandas del cliente en la gran mayoría de los casos. De hecho, un 90% de la muestra reconoce ser atendido en el idioma deseado».

### **Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua (2003)**

2003. urteko abenduan, Eusko Legebiltzarrak onartu zuen Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuan, publikora zabaldutako establezimenduetan euskaraz artatua izateko eskubidea aipatzen da VII. Kapituluaren Kapitulu honen 37. artikulua dioenarena arabera, kontsumitzaile eta erabiltzaileek honako hizkuntza eskubideak dituzte:

- a) Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa.
- b) Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa.

### **123/2008 DEKRETUA, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa.**

2003ko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren II. Tituluaren VII. Kapitulutik abiatuta, 2008ko uztailaren 1ean, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko 123/2008 DEKRETUA argitaratu zen. Dekretu honen helburua 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.

## **8. ONDORIOAK**

XIX. mendearen bukaeratik, gune soziolinguistikoak zehaztu du jatetxe, taberna edo txikizkako merkataritza-establezimenduaren euskararen ahozko erabilera. Harreman-sareko euskaldunen dentsitateak, gainerako erabilera-eremuetan bezala, garrantzi handia izan du kontsumoaren arloan euskara erabiltzeko orduan.

Idatzizko erabilera desberdina izan da. Izan ere, gune soziolinguistiko euskaldunetan ere logotipoak, errotulazioak, fakturak, eskaera-orriak, albaranak...erdaraz izan dira ia oraintsu arte. Dena dela, uka ezin da azken 20 urteotan aurrerapauso garrantzitsuak eman direla. XX. mendean zehar oso denda, jatetxe edo taberna gutxi erabili izan du euskara idatzizko harremanetan, eta

gaur egun txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %17ak erabiltzen du. Gainera, hipermerkatuen eta supermerkatuen, finantza-bulegoen eta higiezin agentzien establezimenduen erdian gutxienez euskararen presentzia ziurtatuta dago idatzizko elementu guztietan.

Bestalde, euskarazko lehen iragarkiak XIX. mendearen bukaeran agertu ziren, baina oso gutxi garatu den arloa izan da XX. mendearen bukaerara arte. XIX. Mendearen bukaeratik euskarazko publizitatea egiteko ahaleginak egon, egon dira (Ibaizabal, Euzkalzale, Euzko-Deya edo Argia, Euzkadi aldizkariak, adibidez), baina etenaldi askorekin, eta, beti ere, testuinguru politikoaren menpe. Eta honek kalte handia egiten digu euskaldunoi. Izan ere, euskaldunok azken 120 urteetan kontsumitu ditugun ia iragarki denak erdaraz idatzita eta pentsatuta egon dira, eta horrek egoera diglosikoa indartu besterik ez du egin.

90. hamarkadan pauso erabakigarriak eman ziren euskarazko publizitateari dagokionez. Dena dela, oraindik ere euskararen ahultasunetariko bat publizitatearena da. Izan ere, kontsumitzen dugun iragarki gehienak erdaraz daude edota erdal mentalitatearekin eginak. Kasurik onenean, Euskaltzaindiaren arauak behar bezala jarraituta itzultzen dira erdaratik, baina ez dute izaten jatorrizkoaren erakargarritasun eta graziarik. Kasu askotan, dena dela, itzulpenek akats ugari izaten dituzte edota itzulpen txarrak izaten dira. Norbaitek esan zuen, *arnasten dugun airea oxigenoz, hidrogenoz eta publizitatez osatua dagoela*, baina euskaldunok esan beharko genukeena da guk arnasten dugun airea *oxigenoz, hidrogenoz eta erdarazko publizitatez* osaturik dagoela.

Euskarazko publizitatearen ahultasuna ulertzerakoan, ezin dugu ahantzi, kasu askotan, euskal merkaturia txikiegia dela euskarazko publizitate kanpaina erraldoiak eta errentagarriak egiteko. 1998an, Euskararen Aholku Batzordeak zioen bezala<sup>20</sup>: «Publizitateak, berez, hedabide zabalak eskatzen ditu. Alde horretatik, kontra dute behar hori euskarak eta euskarazko komunikabideek. Baina, zorionez, euskaldunen merkaturia hazten ari da, gazteriarena batez ere. Euskaldun gazteek kontsumitzen duten guztia, beraz, euskaraz iragar daiteke.

Bestalde, enpresa asko, handiak batez ere, euskaltasunaren edo bertakoak izatearen ohorea eta jatortasuna lortzeko ere baliatzen dira publizitateaz. Izan ere, bi etekin atera nahi izaten zaizkio publizitateari: bata saltzea; bestea, markaren beraren izen ona zabaltzea.

Publizitate bila dabilzanek eta agentzietako erabakigile euskaltzaleek bigarren etekin honen balioaz ohartarazi beharko lukete iragarki-jartzailea, nahiz eta Euskal Irrati Telebistako eta herri-aldizkarietako publizitateak irabazien etekina ere ongi ziurtatu.

<sup>20</sup> Euskararen Aholku Batzordeak 1998ko ekainaren 24ko Batzorde Osoaren bileran aho batez onetsitakoa.



Bestalde, Eusko Jaurlaritzako eta foru-aldundietako Kultura eta Hezkuntza sailak, batez ere sailtako erabakigileak, indargune garrantzitsua dira publizitatea gehitzeko ahaleginean».

Hala eta guztiz ere, pentsatu behar da Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuak (2003) eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko 123/2008 DEKRETUAK lagunduko dutela ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzen. Egia esan, iruditzen zait arau hauek aurrerapauso garrantzitsua direla kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunen hizkuntza eskubideak babesteko. Hori bai! iruditzen zait arau-hausteak ez direla behar bezala zehazten. Nire ustez, arlo hau hobeto zehatu beharko litzateke legean zein dekretuan. Izan ere, egin diren arauak ezer gutxi esaten dute araua betetzen ez denean jarri behar diren salaketa eta isunei buruz, eta, ondorioz, inor ez da behartzen ofizialak diren bi hizkuntzak erabiltzera; komertzioetan elebitasuna bultzatzea dendarien borondate hutsaren arabera dago.

Quebeceko enpresak frantsesa erabili behar dute egiten dituzten iragarrietan zein enpresa ezagutarazteko erabiltzen dituzten bitartekoetan, interneten, adibidez. Eta hori ziurtatzeko, *Office québécois de la langue française* enpresen jarraipena egiten du, eta legea jarraitzen ez duten enpresak salatzen ditu. Horrela, euren produktuak iragartzekoan frantsesa erabiltzen ez duten enpresei 500 \$ eta 1.400\$ bitarteko isunak jartzen zaizkie lehen lege haustea egiten dutenean, eta 1000 \$ eta 7000 \$ bitarteko isunak bigarreanean. Bestalde, Quebec-en saltzen diren produktuen etiketak, estalkiak, kaxak eta produktuen erabilera adierazten duten dokumentuak frantsesez egon behar dira. Ingelesa edo beste edozein hizkuntza batzuk ere erabili daitezke, baina, beti ere, frantsesak duen erabilpen bera badute.

Esanak esan, Euskaldunok asko daukagu ikasteko Quebec-etik.

## 9. AIPATUTAKO BIBLIOGRAFIA

AREJITA, A., MANTEROLA, A. eta OAR-ARTETA, S. (2007): *Euskararen Geografia Historikoa*. Labayru Ikastegia, Vitoria/Gasteiz.

EGUZKIZA, J. (1995): «Euskara eta publizitatea».

<http://www.eizie.org/es/Argitalpenak/Senez/19901131/eguzkiza>.

EUSKO JAURLARITZA (1993ko apirila): *Euskaraz egindako publizitatearen erronka*. Euskararen Berripapera Gasteiz. 1993ko apirila 11. zenb.

——— (2008): *IV. Inkesta Soziolinguistikoa 2006*. Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia, Gasteiz.

INTXAUSTI, J. (1992): *Euskera. La lengua de los vascos*. Elkar, Donostia.

- (1994): *Euskara Araban. El Euskera en Alava*. Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia, Vitoria/Gasteiz.
- IZAGIRRE, K. (1998): *Euskararen Historia Txikia Donostian 1800-1998*. Susa, Zarautz.
- JUARISTI, P. (2005): *Kontsumitzaileen eskubideak. Aurrerapausoak, arriskuak eta konponbideak*. Deustuko Unibertsitatea, Giza Eskubideen Institutoa, Bilbo.
- (2005): Salgai. *Euskal Kontsumo Gizartea Aztertzen*. Alberdania, Irun.
- UNANUE, A. eta INTXAUSTI, N. (2002): *Kooperatibak eta euskara. Historia eta aro berri baten oinarriak*.
- ZUBEROGOITIA, A. eta ZUBEROGOITIA, P. (2008): *Bertan Bilbo. Bizkaiko hiriburua eta euskara: XX. mendeko historia*. Bilboko Udala. Euskara Saila, Bilbo.

## EUSKARAZ MINTZATZEN DA

*Sagrario Aleman*

### HIZKUNTZA PAISAIA

Iruñeko Udaletxeko Plazako denda batean txartel txukuna, metalezkoa, urteetan han egon zen, erakuslehoan, maindire, mahai-zapi eta beste hainbat oihalen artean, nabarmen. **Euskaraz mintzaten da** idatzirik txartelean. Etxean bezala sentiarazten gintuen handik pasatzean, ez oihalek txartelak baizik, etxean sentiarazten euskaraz ari zen jendea bazela jakiteak. Iruñean ere euskaraz mintzaten da! Hogeita hamar urte baino gehiagoz txartela agerian izan duen denda horretara hainbat emakume, gizon bakar batzuk ere bai, etortzen zen euskaraz bizi ziren herrietatik, eta bertan beti bazen bezeroarekin euskaraz ariko zen gizonetzko saltzaileren bat, Etxarri Aranazko Juanito Ezkutari urteetan.

Bezeroei ahalik eta zerbitzu hoberena eskaintzea zuten helburu, errazago baitzen euskaldunei euskaraz saltzea. Denda horretako nagusiak, Aita Donostiaren laguna zen Joaquín Zigak bakarrik, ez beste batzuekin batean eta bere kabuz, inoren laguntzarik gabe, hartu zuen erabaki hori. Garai hartan, 40ko hamarkadan, ez zen gainera euskararen aldeko jarrera nagusi. Euskara irakaskuntzara aldarria bera ere 60koa izan zen, oraindik euskara karrikara, zerbitzuetara ez genuen oihu egiten.

Hamarkada batzuk geroago, denda honetatik hurbil beste batek izena euskaraz jarri nahi izan zion bere lantokiari. *Oñatekogia* izenarekin asmatu ez badu ere, oinetako konpontzailea da, euskaraz hitz egiten zuen eta bere ahalegina eskertzekoa da. Norbanakoen borondate onez eginak dira horrelakoak, hanka sartzeak barne. Ez dago hizkuntza paisaia euskalduntzea xede duen elkarterik; ez dago babesik, neurririk, eta jendeak ez daki nora jo laguntza eske.

Ziga bera baino lehenagokoa, nik ezagutu ez nuena, aitari entzuna, XX. mende hasieran Iruñeko Xabier Aldapakoa. Gizonak bizarra egitera erakarriz *Bizartegi* jartzen omen zuen komertzioa.

### IRAGARKIAK

Arestian esan bezala, 60ko hamarkadan hasi zen euskararen aldeko mugimenduak irakaskuntza lehenetsi zuen, merkataritzaren mundua aintzat hartu

gabe. Iragarkiei dagokionez, esate baterako, ez zen askorik euskaraz, eta ez da harritzekoa. Euskara irakurle gutxi, eta hedabide gutxiago izateaz gainera, publizitatearen munduak ere indar handirik ez baitzuen.

*Zeruko Argia* aldizkarian, 20ko hamarkadan, Nafarroako iragarki bakar batzuk badira. Aldizkaria bera saltzeko egindakoa; Kaputxinoen *Lekaroz'ko Burubide Oneko Andre Maria'ren Ikastetxea* eta bertan ematen duten irakaskuntza – *Bachilleratoa eta Comercioa*; *euskara eta musica* iragartzen duena; ola Azkoitian eta Iruñean duten *Alberdi ta Lagunak Yutezko irunki ta txirikorda* saltzaileena; Iruñea eta Donostian *Meza Santurako ardo zuri gozoa* salgai duten *Loidi eta Zulaicak* ere aldizkariko ale guztietan jartzen dute beren iragarkia; Elizondoko *Antonio Etxaidek Eusko basetxeak argazki bilduma* du salgai; P. Celestino de Caparroso edo Arrigarairen *Gramática del Euskera* erostera *Nemesio Aranbururen* liburu dendara jo behar dugula irakurtzen dugu. Gerraondoko etena eta gero, 50eko hamarkadan, ia ale guztietan ageri diren iragarkiak honako hauek dira: *Diez de Ulzurrun* sendagilea San Anton karrikan, *Iruña'ko Diru Aurrezki Etxea* Sarasate karrikan; *Joaquin Cigak* maingire, tapaki eta sukaldeko oihalak ditu salgai, besteak beste; *Amatek* Eslava karrikan begi-sendatzallea; *La Perla Vascongadak* jantziak; *Julián Echevarriak* idazteko makinak eta; *La Cabaña ollotegiak* egun bateko txitak eta adin guztietako oilandak salgai omen ditu Lezkairun. Nafarroakorik ez da gehiago ageri.

*Principe de Viana* aldizkarian, 1966tik 1983ra bitartean, iragarkiak baino jakinarazpenak ageri direla esanen nuke. Nafarroako Diputazioak antolatut zituen *bertsolari-besta, nafar izkuntzaren eguna, udako euskal irakasleen ikastaroa*, eta abarren berri ematen du. *Napar Pilota Elkarteak, Naparroa'ko Aurrezki Kutxaren laguntzaz eratutako «Igo nafar pilota aur-txapelketa»* –izenak aldizkarian agertzen diren moduan idatziak– iragartzen du 1975eko otsaileko alean. *Etoriki* dantza eta kantu batasunaren deia hiru soinulari behar dituela eta. Tolosan, 1974an, eginen den *abestaldeendako euskal abestiaren VI. leiaketa*, edo 1975eko urtarrilean Tolosan Txinparta elkarteak egin behar dituen hitzaldiak iragartzen dizkigu. *Gipuzkoako Camara Oficial Agrariak* ematen zuen *San Isidro Saria* iragartzen du aldizkariak, baita *Lankide Aurrezkiaren* literatur lehiaketa, *Gipuzkoako Aurrezki Kutxa Probintzialarena*, eta *Bilbo Aurrezki Kutxarena* ere. Euskaltzaindiaren batzarren berri ere ematen du, eta 1974ko martxoko alean idazten du, Euskaltzaindiak, otsailaren 23an, *Merkatalgo Izendegia* aurkeztu zuela Iruñean. Aldizkari honetako bitxikeria pare bat aipatu nahi nituzke. Bata, nafar bikote baten eztei-gonbidapen txartela euskaraz argitaratzen duena, jarraibide ederra dela aipatuta. Eta bestea, berriz, testamentua euskaraz nola egin ikasteko ereduak ematen dituen: «*notarioaren aurreko azkenaiia*» eta «*erretorearen aintzineko azkenai-eredua*». Gogoan izan behar dugu nafarrek, legez, testamentua euskaraz egiteko aukera bazutela. Errealitatea, ordea, bestelakoa zen; Campionen hitzetan:

*Un hombre, o una mujer, que no sabe, o no sabe casi el castellano, enferma gravemente. Entonces tres cosas le convienen sobremanera; explicar su dolencia*

*al médico y enterarse de sus prescripciones, hacer una buena confesión y otorgar testamento. Pero es que ni el médico, ni el cura, ni el notario saben baskuenze.[...] el mansísimo varón, u hembra, vuelve la cara hacia la pared y se muere como un idiota, después de ejecutar mal las tres cosas que le importaba ejecutar bien.*<sup>1</sup>

*Zeruko Argian* ere 70eko hamarkadan ez dago iragarki askorik, hala ere hauek salerosketako iragarkiak dira. Batez ere Gipuzkoakoak dira, baina Nafarroakoak ere badira poliki, Iruñeko Aurrezki Kutxak ale gehienetan badu iragarkirik, zenbaitetan bi ere bai. Mina lantegiarenak gutxiagotan ageri dira baina orri osokoak eta estalkian koloretan. Celetum eraikuntzarako materialak saltzen dituen etxeak ere zenbait aletan egin du publizitatea. Eta Esarte lukainak Elizondokoak ere jarri du aldizkari honetan iragarkirik. Beste zenbait ere ageri da: Kide, Alonso...

Oraintxe 20 urte egin dituen *Euskalerrria* irratan iragarki kopurua asko aldatu da lehengo urteetatik oraina. Iragakien bila ibiltzen diren langileek lan honetan ikasi ahala eta irratia ezagutarazi ahala bezero iragartzailerik gehiago da. Zenbait ia-ia hasieratik bezero izan ditu irratia, urteetan hor entzun izan ditugu: *Erice* auto-eskola, beren leialtasunagatik *Argia* aldizkariak saritu zuena, hain zuzen, edo *Planicop* kopistegia bezalakoak. Beste aunitzek noizbehinka egiten du publizitatea, salmentarako egokienak zaizkien data edo egoera berezietan. Iruñeko Udalak ere maiz egiten zuen, Gobernuak ere bai, batez ere euskaraz egiten zituzten ekitaldi edo euskara sustatzeko edo haurrak matrikulatzeko deialdiarako. Nori eskatu iragarkiak irratan jar zitzan? Beste komunikabideetan nork jartzen zuen begiratu zuten, erdarazkoetan ere jartzen ez zutenek publizitate beharrik ez zutelako izanen baitzen. Eta, irratiko komertzialak harrera ona izaten zuen, ezezkoa ez zen iragarkia euskaraz izan behar zuelako, arrazoia beste bat izaten zen publizitatean aski gastatu zutela edo nahiago zutela egunkarietan egin. Euskarazko komunikabidea zelako jartzen dutenak badira ordea, gutxi halere, eta gehienetan oso noizbehinka iragartzen dutenak, herriko festak hurbiltzean edo. Bakar batzuk badira, *Alforja* optikoa bezalakoak euskaraz delako jarri, baina publizitate horren emaitza, eragin ona, ikusi eta hortxe jarraitzen dutenak luze. Irratia lokala izatea, entzuleen kopurua, entzuleen leialtasuna eta gisa horretako argudioak azaltzen omen zituen komertzialak saltzailerik iragarkiak jar zitzaten eta ez euskara edota euskarazko irratia laguntzeko beharrezkoa zela beren iragarkia. Iragakia jartzen dutenen artean 10etik bat inguru da euskalduna.

Iragarkiak ez dituzte bada, euskararen normalizazioan laguntzeagatik egiten euskaraz, bai ordea, bezero gehiagorengana iristeko. Eta euskaldunok zergatik joaten gara komertzio horietara edo zergatik erabiltzen ditugu zerbitzu horiek? Beste edozein hizkuntzatan entzuten duenak izaten dituen arrazoiak gain, euskaraz hartzean hurbilagoa sentitzen dugulako, gureago nolabait, batzuetan horrelako leialtasun puntu bategatik ere bai, zerbait zor bagenie bezala, eskertzekorik badugulakoan.

<sup>1</sup> CAMPION, A., El euskera y los notarios, *Euskal-Esnaea*, 7. eta 8. zbkia, 1911.

## KONTSUMITZAILEEN HIZKUNTZA ESKUBIDEAK

Eskertu beharra bagenu bezala, oraindik orain hasi gara-eta kontsumitzaileok gure eskubidea aldarrikatzen. Zerbitzu eta kontsumoaren mundua erdaraz zela sinetsi samarra genuen, mundu hori euskaraz ere posible dela ezinezkoa iruditzen zitzaigun, ohituak gaudela erdarara. 60ko hamarkadan etxean ez ezik, euskara irakaskuntzan ere behar genuela ohartu ginen, gero helduen euskalduntzea etorri zen. Aurreraxeago Administrazioak ere euskaraz egin behar duela garbi izan dugu. Euskaraz bizi nahi badugu, ordea, lan munduan euskara nahitaezkoa dugula badakigu. Urte gehiago ematen dugu lanean eskolan baino, beraz, lantokian euskaraz egiterik ez badugu nekez biziko gara euskaraz. Eta kontsumitu eta zerbitzuak erabili egunero eta guztiok egiten duguna da.



23 Urtea

---

1958'ko Azaroa

---

59 Zenba:

Nafarroan, Iruñerrian behinik behin, industrian lantegi bakarra da euskara plana abian ezarri duena eta urte pare bat besterik ez du horretan lehen urratsak ematen hasi dela. Arrasateko kooperatiba-taldekoa da lantegi hau eta esan bezala, oraintxe abiatu da, eta gaur, beste batzuegandik izanen dugu aurreratuago dagoen antzeko esperientziaren baten berri. Komertzio eta zerbitzuetako zenbait ekimen aipatuko ditut orain, bere txikian ere, Nafarroako beste batzuentzat eredugarri izan daitezkeelako eta gaurko gaiarekin, kontsumoa eta hizkuntza eskubideekin, lotuago dagoelako.

Nafarroako Aurrezki Kutxak eta batez ere Iruñekoak, biak elkartu aurretik, zenbait iragarki egin izan zituztela euskaraz esan dut, euskara sustatzeko aipatu ez ditudan sariak ere eman izan zituzten Diputazioarekin edo Udalarekin batean. Hori horrela izanik ere, Nafarroakoak, Iruñekoak ez bezala, biak elkartu aitzineko urteetan ez zuen batere irudi euskaltzalerik. Bi Kutxak elkar-tzea euskaldunok kaltegarritzat jo genuen, Iruñeko Kutxak euskaraz egiten zuen gutxia besteak irentsiko zuela eta. Eta lehenengo urteetan aldaketa nabaritu zen, Iruñeko Aurrezki Kutxak euskaraz egiten zuen gutxi hura Nafarroako Kutxan deus ez izatera pasatu baitzen. Gaur, hala ere, bezeroaren komunikazio hizkuntza bermatzea du helburu Nafarroako Kutxak. Norberak, bizi den tokian bizi dela, hauta dezake entitatearekin harremanetan jartzeko hizkuntza, euskaraz, katalanez, gaztelaniaz ala elebitan, beti ere idatziaz ari garelarik. Jendeak oso ongi hartu du neurri hau eta ez dute kexarik izan, hortaz esperientzia ona dela diote. Publizitate orokorra ordea, euskal eremuan bai, % 80an, bi hizkuntzatan egiten dute eta bulegoetan ere euskaldunak jartzen saiatzen dira. Iruñerrian, ez da horrelakorik. Langileak kontratatzean euskara jakitea ez da ezinbestekoa, baina begirutzen dute. Hala ere, herritar askoren ustez, oraindik lehenengo irudia du euskarari dagokionez, euskarazko zerbitzua ez baitute aski ezagutarazi eta publizitate orokorrean ez baita euskararik ageri. Kontuan izan zer nolako garrantzia duen kutxa honek Nafarroan, bertako familia gehienek badute-eta loturaren bat berarekin.

Iruñerriko Mankomunitatea. Hiri garraioa, ura, zaborra eta ur zikinen sarea kudeatzen dituen elkarte publikoa da. Bere barnean, Euskararen Legeak ezartzen dituen hiru eremuetako herriak hartzen ditu. Euskararen erabilera arautzen duen ordenantza egina du, Euskararen Legea aintzat hartuta. Ordenantza honen helburua da zerbitzua jasotzen duten hiritar guztiak, bizi diren tokian bizi direla, hizkuntza eskubide berak izan ditzaten eta eskubide horiek berma daitezen. Norbanakoak aukeratu dezake zein hizkuntzatan nahi dituen jaso idatzizko jakinarazpenak eta abarrak, gainerakoan elebitan jasoko ditu. Irudi korporatiboa, oharrak eta publizitate orokorra ere elebitan egiten du. Bezeroekin harreman zuzenean ari behar duten langileak, hiritarren laguntzarako bulegoan edo bisitagarriak diren instalazioetan euskaldunak izaten dira, erdiak bederen.

Barañain, populazioari dagokionez Nafarroako hirugarren udala, eremu mistoan, Iruñea ondo-ondoan kokatua. Euskararen Gizarte Erakundearen Kontseiluak taxututako metodologia erabiliz, *Bai Euskarari* egitasmoa lantzen ari

dira bertan. Egitasmo honen barnean merkataritza, ostalaritza eta zerbitzu orokorren arloko hainbat entitate (albaitariak, aholkularitza zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak, klinikak, bidaia agentziak, inprimategiak...) ari dira euskararen erabilera bultzatzeko pausoak ematen. Poliki-poliki gero eta gehiago dira proiektu honetan parte hartzen ari direnak eta herriko paisaia linguistikoa ez ezik, ahozko zein idatzizko komunikazioan nabari da. Aipagarria da oso Udalak egitasmoari ematen dion babes, irudi aldetik eta diru aldetik, proiektua abiatu zenetik hainbat alderditako alkateak izanik ere (independientea, PSNkoa, Na Baikoa eta UPNkoa) guztiek proiektu honetan parte-hartzeko prestasuna izatea. Proiektu honen bultzatzaile eta kudeatzailea herriko IKAKo euskaltegia izan da.

Badakigu hiri eta herri handietan euskaldunek norekin eta non euskaraz ari ez dugula jakiten, euskara gehiago erabiliko genukeela non erabil dezakegun jakingo bagenu. *Karrikiri* euskara elkarteak, honen jakitun izanik, neurri polit bat hartu du, ahal den heinean, hau moldatu nahian. Orain 10 urte Iruñeko Alde Zaharreko establezimendu euskaldunen zerrenda egin zuen, betiere, horien jabeen oniritziarekin. Azken urteetan, urratsez urrats, Iruñeko eta Iruñerriko herri gehienetako zerrenda osatu dute, eta zerrenda hau hiritarrei helarazi diete. Bestalde, establezimendu horietan «Euskaraz nonahi, hemen ere bai» txartela leku ikusgarrian jarria dute, euskaldunok euskaraz aritzera gonbidatzeko.

Norbanakoen borondatez hasitakoa, orain norbanakoen oniritziz, baina, aterpe orokor baten azpian gauzatzen ari da, zenbaitetan, instituzioak ere parte hartuta. Lehen, «Euskaraz mintzatzen da» zioen txartela euskararen presentziaren isla baten, orain ekimen hauei esker presentzia hori nabarmenago da.



**KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN  
HIZKUNTZAZ IPAR EUSKAL HERRIAN: ADIBIDE BATZUK**

*Jean-Baptiste Battittu Coyos*

**SARRERA**



*Euskaldunaren Almanaka-ren Belle Jardinière saltegi handia (1923).*

Hizkuntza baten bizindarra erabileran neurtzen da bereziki. Horri buruz hizkuntzaren lekua bizitza sozio-ekonomikoan adierazle garrantzitsu bat da, erran nahi baita ekoizpen eta kontsumo guneetan, Erramun Baxokek goiz honetan erran digun bezala.

Ipar Euskal Herriko kasua hartuz adibide batzuk eman nahi nituzke, XIX. mendeko eta XX. mendeko hastepeneko euskararen erabilera berezi bat aipatu, oraiko egoerari konparatu nahian. Aurkezpen hau Frantziako egungo hizkuntza legeriaren testuinguruan kokatuko dut.

## 1. EUSKARAREN PRESENTZIA KONTSUMOAN XIX. MENDEKO IPARRALDEAN: ALMANAKETAKO IRAGARKIAK

Zein izan ziren mendeen zehar euskararen erabilera areagotzeko eta indarberritzeko ekintzak kontsumoan? Zein izan da euskararen presentzia, euskararen erabilera lehenago komunikazio tresnetan?



*Euskaldun Almanac edo onaren berria-ren Obin tresna merkataria (1884)  
eta Société générale bankua (1885)*

Euskararen historia sozialean sartzea litzateke hori eta alor zabal horretan ez naiz hemen ibiliko. Halere esperientzia interesgarri bat nahi nuke aipatu, Baionako almanaketako iragarkiena. 1848an argitaratzen da lehen aldikotz almanaka bat, Jean-Baptiste Etcheberry apaizaren eskutik (Díaz Noci: 35).

Geroztik errepublikazaleek ere berenak argitaratuko dituzte, xuri eta gorrien arteko borroka prentsan bizi-araziz. *Euskaldun Almanac edo onaren berria*, adibidez, bonapartista zen (Díaz Noci: 37).



*Almanaka Berria*-ren Singer josteko mekanika (1885).

Almanaka horiek urtekariak ziren, euskara hutsez. Efemeride, laborariendako aholku, ipuin, historia labor eta ere publizitate edukitzen zituzten, besteak beste. 1884ko *Euskaldun Almanac edo onaren berria* almanakak adibidez 42 orrialde baditu, horietatik 7 publizitatez. 1885eko *Almanaka Berria*-k 64 orrialde ditu, horietatik 7 orrialde gehi azpiko orria iragarkiekin.



*Almanaka Berria*-ren «Ameriketaco Pacabot eta Bapurren compainia yeneralá» (1885) eta *Euskaldunaren Almanaka*-ren André Louis espartin egileak (1923).

Iragargi horiek euskara hutsez ziren batez ere, baina batzuk frantsesarekin nahasiak:



Ikus *Euskaldun Onaren Almanaka*-ren Pharmacie Moderne (1907) edo *Euskaldunaren Almanakaren Belle Jardinière* (1923), gorago.

Oraiko egoerari konparatuz, ikusiz gaur egungo euskarazko publizitatea murrizta dela Iparraldean, zer suposa ote genezakeen? Orduan jendea euskaldunago zela edo bederen orduko euskal irakurlegoa oraingoa baino handiago zela.

## 2. FRANTZIAKO HIZKUNTZA-LEGERIA ETA KONTSUMITZAILEAK: HIZKUNTZA-ESKUBIDERIK EZ, FRANTSESDUNENTZAT EZ EZIK

Euskararen gaur egungo egoera ulertzeko indarrean dagoen hizkuntza-legeria kontuan hartu behar dugu, besteak beste. Gure aztergaiari lotuak diren legezko testu denak ez ditugu apaituko hemen. Azpimarratu behar da ere Frantziako hizkuntzek berezko legerik ez dutela, frantsesak ez ezik.

Aipatzeko lehen testua 1789ko *Gizakiaren eta Herritarren Eskubideei buruzko Adierazpena* da. Bere 11. artikuluan «herritar orok askatasunez hitz egin, idatz eta inprima dezake» baieztatzen du (Euskaltzaindia: 137). Halere podere publikoek jakinarazi dute frantsesez inprimatuak ez diren Frantziako aldizkariak beren buruari buruzko beharrezko lege-aipamenak frantsesez eman behar dituztela, prentsari ematen dion Estatuko diru laguntza eskuratzeko. Erabaki horrek urte batzuk ditu eta horregatik ez da orain Frantzian, frantsesez salbu, agitaratuak diren hizkuntza hutsezko aldizkaririk.

Testu garrantzitsuena Toubon legea da, *Frantsesaren erabilerari buruzkoa* («Loi relative à l'usage de la langue française», 1994). Bere lehen artikulua adierazten du: «Frantsesa, Konstituzioaren aginduz Errepublikaren hizkuntza dena, Frantziaren nortasuna eta ondarearen oinarritzko osagaia ere bada. Horixe

da hezkuntzaren, garraioaren, trukeen eta zerbitzu publikoen hizkuntza (...) » (Euskaltzaindia: 144). Ondotik 14 artikulun zehar legeak frantsesari beharrezkotasuna eta bakartasuna ematen dizkio, kontsumoaren egoera eta alor desberdinetan, dokumentu, jarraikibide, iragarki, argitalpen, gertakari mota denetarik aipatuz. Ez ditugu hemen zerrendatuko. 16. eta 17. artikuluetan, arau hoién hausteko zigorrak zehaztu dira.

Halere 21. artikulua dio: «Lege honen xedapenak aplikagarriak dira, Frantziako erregioetako hizkuntzen legeriari eta araudiei kalterik egin gabe, eta ez dira haien erabileraren aurkakoak» (*ibid.*). Jakinez kontsumoan hizkuntza hoién erabileraren alde legerik ez dela, frantsesa da legezko hizkuntza gizarte-alor horretan. Beste Frantziako hizkuntzak jasanak dira baina beti frantsesaren ondoan.

Indarrean den legeriarengatik, hiztun multzoen eskubide kolektiboak onargaitzak dira, hiritarren berdintasunagatik (Konstituzioko 1. artikulua). Herri hizkuntzen erabilera publikoa ezin onartua da 2. artikulua emendakin berriarengatik. Era batez norbanakoen eskubideak zainduak dira, baina alor pribatu eta hurbilean bakarrik. Bizi publikoan hizkuntza-eskubiderik ez da Frantziako eskualde hizkuntzen kasuan, frantsesdunentzat bakarrik.

Beraz euskararen alde kontsumo eremuan gehiago egin daiteke Ipar Euskal Herrian, baina beti frantsesa erabiliz ere.

### 3. EUSKARAREN ESKAINTZA KONTSUMOAN: ADIBIDE BATZUK

Orotarat Ipar Euskal Herrian gauza gutxi dira euskara kontsumoan baliatzen dutenak. Halere panorama osoa ematea luzeegi litzateke xehetasunetan sartuko bagina. Beraz adibide batzuk baizik ez ditut emanen.

#### 3.1. Zerbitzuak eta merkataritza: SNCF, bankuak, saltegiak

Bada orain urte batzuk **Demoak** euskaltzale talde kontestatzaileak **SNCF** tren konpania euskaldundu nahi duela, euskara Iparraldeko geltokietan sar dadila bederen. 17 ekintza eginak dituzte, poliziak 55 pertsona polizia-etxera eramanak ditu, zigorrak metatu dira. Baina, azkenean, SNCFak ez du deus egin eta orain duela gutxi eraberritu duten Baionako geltokian ingelesa eta gaztelania sartuak dira. Euskara ez.

**Bankuak** Banketxeek txeke-liburuxka elebidunak eskaintzen dituzte. Baina ez dute sistematikoki proposatzen eta euskaltzaleek ez ezik bezeroek ez dituzte horiek eskatzen, ez baitakite badirela ere. Ohizkoenean, euskaraz idatzirik diren txekeak onartuak dira, Iparralde osoan bederen. Bainan ez da sistematikoa. Kutxa automatiko batzuetan mezuak bi hizkuntzetan dira.

**Crédit Mutuel** Retorté / 04004 Ineskatu (BAN)

CCM SA (FORME CENTREE)  
18-25-26-28-30-32  
1 RUE DU 40000  
88000 COCHONS  
MONTAIGNI (NORD) DE COCHONS (FRANCE) 880

Compte de chèques et de virements  
The statement is intended to be delivered to those of your creditors or debtors who have transactions posted to account (small transfers, payments, etc...)

Entearen Kodea Code Banque 00000	Entearen Kodea Code Guichet 00000	Entearen Zerbitua Numero de Compte 00004000001	CCM Ineskatu C/C 880	Identifikazioa Dentzadura CCM SA (FORME CENTREE)
--	---	--	-------------------------	--

Normak International de compte bancaire  
SWIFT International Bank Account Number

FR76	3000	0002	7700	0004	0000	110
------	------	------	------	------	------	-----

BCI Bank Identification Code  
00000000

KONTUAREN TITULARIA  
ACCOUNT OWNER  
BILZARRAKO GAI EGOLA  
CZ BILZARRAK  
MAIOR BURGIA  
OGARTER EUSKERRA  
BARRU BILZARRAK

*Crédit Mutuel-en banku nortasun-laburpena.*

**Saltegiak** Supermerkatu eta hipermerkatu batzuek seinaleitika elebiduna erabiltzen dute barneko bideetan, eta ez besterik, ez produktuen etiketetan adibidez. Ordainlekuan nehork ez du euskara erabiltzen, ez eta ere ahozko abisuetan. Denda horietan euskaraz idatz daitekeela, baina ahozko hizkuntza ez dela erran genezake.

### 3.2. Prentsa

Ikus dezagun orain zer den euskararen lekua gaur egungo prentsako iragarkietan Ipar Euskal Herrian. *Sud-Ouest* Bordeleko monopolia zuen egunkariak ez du bat ere euskara erabiltzen. *Berria* egunkaria ez dugu aipatuko, Hegoaldean argitaratua baita. Beraz *Le journal du Pays Basque* egunkariari eta *Herria* astekariari interesatuko gara.

*Herria* astekaria euskara hutsez idatzia da. Bere zortzi orrialdeetan publizitate gutxi baditu; euskaraz dira, frantsesarekin nahasia batzutan eta tamaina txikikoak. Batzutan enpresa pribatuen publizitatea dela ohartu behar da.

The collage consists of several elements: a black and white photograph of a person playing a piano; a large advertisement for 'MARTIN IRAZOQUY' by Jean-Pierre Marrien, featuring a guitar and a bottle; a newspaper clipping with the headline 'BERTSULARI XAPELKETA' (Poet's Hat) and a photo of two men, one speaking into a microphone; and another photo of a man speaking into a microphone.

*Martin Irazoquy tindatzailearena (Herria, 2008/11/06, 2890-zbk.).*



Duhalde etxegintza enpresarena (Herria, 2008/10/23, 2978-zbk.).

Le journal du Pays Basque – Euskal Herriko kazeta (Le JPB) egunkari gazteak 12 orrialde gutxienez ditu, batzutan gehiago, eta honek ere iragarki gutxi ditu orotara. Horietatik batzuk euskaraz dira. Erran behar da egunkari hori frantsesez idatzia dela nagusiki.



AEK-ren izen-emate kanpaina, Dantza Hirian emankizuna (Le JPB)

Iragarkiak zein gizarte-alorrei lotuak diren ohartzea interesgarria da: lehenik eta bereziki euskalgintza eta euskal kultura, gero Hegoaldeko iragarki batzuk, azkenean udalekoak eta enpresa pribatuko gutxi.




Kazeta.info web gune berria, Kontseiluaren «euskal tonbola» (Le JPB)



## Aritz Araburu doit maintenant tout donner

Le quinquillier pato se dévoue prochainement dans les Landes. L'occasion de rencontrer le basque Aritz Araburu, l'un des quatre Européens engagés dans l'élite du surf mondial, le top 43. Il évoque sa saison rendue difficile par les blessures et son désir de se battre jusqu'au bout pour sauver sa place. Cela devra commencer par Hossegor où il entre en lice ce matin et devant de nombreux supporters venus de Zarautz. Page 15





www.batiland.fr

**BERECIARTUA MATERIAX**  
 Ascain : 05 59 85 99 99  
 Baigorri : 05 59 37 91 00

**MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION**    **BOIS COUVERTURE**  
**ISOLATION**    **MENUISERIES**    **CARRELAGE**

**CAMOU-KIRIBARNE**    **ETCHEGINTZA MATERIAX**  
 Hasparren : 05 59 29 10 57    St-Gladie : 05 59 38 51 41  
 Navarrenx : 05 59 66 12 03  
 Chéaute : 05 59 28 16 18

*Haberrenak zure zerbitzuko !*

Seaskaren *Glisseguna* animazioa, *Bâtiland* etxegintza enpresaren iragarki elebiduna.

### 3.3. IV. inkesta soziolinguistika Ipar Euskal Herrian: Euskararen erabilera merkataritzan eta zerbitzuetan

*Zein hizkuntzetan mintzatzen zara? Jendetza osoa*

Hiztunak	Euskaraz gutxi gorabehera	Euskaldunak frantsesez	Erdaldunak	Frantsesez orotara
Banketxean	% 11,8	% 19,3	% 68,9	% 88,2
Osasun-zerbitzuan	% 9,6	% 21,2	% 68,9	% 90,1
Udaletxean	% 16,6	% 14,5	% 68,9	% 83,4
Administra-zioan	% 8,6	% 22,5	% 68,9	% 91,4
Saltegietan	% 14,5	% 16,6	% 68,9	% 85,5

Panorama labor honen bukatzeko interesgarria da ikustea Ipar Euskal Herrian 2006ko IV. inkesta soziolinguistikoaren arabera zein diren erdal gunen nagusiak. Beraz, ahozko erabilerari bizitza sozioekonomikoan interesatzen ga-



tzaio. Bere «Euskararen egoera Ipar Euskal Herrian» txosten gotorrean Erramun Baxokek dio: «gizarte zerbitzuetan euskarak ez du leku handirik salbu herriko etxeetan» (2008: 46)<sup>1</sup>.

Banketxeetan frantsesez bakarrik mintzatzen direnak hiztunen % 88,2 dira (% 68,9 erdaldun + % 19,3 euskaldun), osasun-zerbitzuetan % 90,1 dira (% 68,9 erdaldun + % 21,2 euskaldun), udaletxeetan % 83,4 dira (% 68,9 erdaldun + % 14,5 euskaldun) eta administrazioetan % 91,4 (% 68,9 erdaldun + % 22,5 euskaldun). Saltegietan % 85,5 dira frantsesez bakarrik mintzaten direnak (% 68,9 erdaldun + % 16,6 euskaldun).

Halere, familian, etxean, lagunekin, auzokoekin gehiago dira euskaraz gehiago, euskaraz frantsesez bezainbat edo gutiago mintzaten direnak.

Emitza hoiien balio erlatiboaren ebaluatzeko, jakin behar da euskaldunak % 22,5 direla orotara eta elebidun hartzaileak % 8,6 inkestaren arabera.

#### 4. ONDORIO GISA

Kontsumoan euskararen ibilbide kaotiko eta anekdotikoa aurkeztu dugu pixka bat<sup>2</sup>. Noski horren azterketa sistematikoa egiteko da.

Segur aski ere, Ipar Euskal Herrian kontsumoaren alorrean euskararen alde gehiago egin daitekeela agertzen da. Baina frantsesa erabiliz ere nahitaez, frantsesari osoki emana den Frantziako legeriarengatik.

#### 5. IKONOGRAFIA KRONOLOGIAN

Obin 1884: Escualdun Almanac edo egunari berria

Soc Générale 1884: Escualdun Almanac edo egunari berria

Ameriketako pakebota 1885: Almanaka Berria

Singer 1885: Almanaka Berria

Pharmacie Moderne 1907: Eskualdun Onaren Almanaka

Arnaud Louis 1923: Eskualdunaren Almanaka

<sup>1</sup>Euskararen Erakunde Publikoaren hizkuntza politika proiektu berrian kontsumitzaileei eta erabiltzaileei hizkuntzaren eskaintza ez da kontuan hartu (*Hizkuntza politika proiektua «Hiztun osoak helburu, haur eta gazteak lehentasun»*, 2006ko abendua).

<sup>2</sup>«Anekdotiko» da A. Urrutia euskaltzainburuak erabili duen adjektiboa hitzaldi honen ondoko eztabaidan.

Belle Jardinière 1923: Eskualdunaren Almanaka<sup>3</sup>

Crédit Mutuel banketxeko dokumentua 2008

*Herria* astekaria 2008: Martin Irazoquy tindatzailea

*Herria* astekaria 2008: Duhalde etxegintza enpresa

*Le journal du Pays Basque – Euskal Herriko kazeta* egunkaria 2008: 7 iragarki 2008ko udazkena.

## ERREFERENTZIAK

BAXOK ERRAMUN, 2008, *Euskera egoera Ipar Euskal Herrian / La situation de la langue en basque au Pays Basque nord*, Euskararen Erakunde Publikoa, polikopiatu elebiduna.

DÍAZ NOCI JAVIER, 1995, Ipar Euskal Herriko almanakak, *Euskal prentsaren sorrera eta garapena (1834-1939)*, Medios de comunicación 5, Donostia, Eusko Ikaskuntza: 35-38.

EUSKALTZAINDIA – JAGON SAILA, 2007, Gizakiaren eta Herritarren Eskubideei buruzko Adierazpena (1789), 11. artikulua, *Hizkuntza-zuzenbidea Testu-bilduma euskaraz*, Bilbo, Euskaltzaindia: 137.

———, 2007, Toubon legearen 1, 11-I, 21. artikulua (1994), *Hizkuntza-zuzenbidea Testu-bilduma euskaraz*, Bilbo, Euskaltzaindia: 144.

EUSKO JAURLARITZA, NAFARROAKO FORU ALDUNDIA, EUSKARAREN ERAKUNDE PUBLIKOA, 2008, *Euskararen Jarraipena IV - Euskal Herriko Soziolinguistikako Inkesta 2006*.

LOI N° 94-665 du 4 août 1994 *relative à l'emploi de la langue française* [1994ko agorrilaren 94/665 zenbakirekiko legea, frantsesaren erabilerari buruzkoa], [www.legifrance.gouv.fr/texteconsolide/PCEAW.htm](http://www.legifrance.gouv.fr/texteconsolide/PCEAW.htm)

---

<sup>3</sup>Jasone Salaberriak lehen zazpi dokumentu eskanerizatu horiek eman dizkit; Baionako Euskal Erakustokiko liburutegian kontsulta daitezke.

**EAEko KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILAILEEN  
123/2008 DEKRETUA  
ZERTARAKOA, ALDEKOAK ETA KONTRAKOAK**

*Erramun Osa*

Gure herriak herrien artean bere tokia behar duen bezala, hizkuntzak ere berea aurkitu behar du hizkuntza artean: handikeriazko menturarik gabe, iraupena eta hazkuntza segurtatzeko behar adinako tokia.

(K. Mitxelena)

Euskara euskal herritar guztion ondarea da, baina, euskal herritar gutxi batzuen hizkuntza.

(J. Sarrionandia)

Hizkuntza-erkidego batek hizkuntza salbatzeko erabakia hartzen duenean, bidearen erdia eginda dago (...) Jendearen buruak ez ezik, bihotzak ere irabazi behar dira arrakasta lortzeko.

(David Cristal)

Eskaria eta eskaintza kontuan berez arautzen den merkatu «libreaz» dihardute batzuek<sup>1</sup>, baita hizkuntza kontuetan ere. Alabaina, hizkuntzen auzia dialektika horren legeetara eraman nahi izateak merkatuan indartsu denaren legea aplikatzeak –darwinismo linguistikoa jaun eta jabe egitea alegia– ezinbestean dakar hizkuntza indartsuenak gailentzeko dinamika areagotzea eta hizkuntza ahulak are bazterrerago uztea; ondorioz, herritarren hizkuntza-aukerak murriztuz, hizkuntza-eskubideak hankapean hartuz eta euskara bezalako hizkuntzak indarberritzeko ateak itxiz.

Gutxiengo batek hitz egiten duen hizkuntza gutxiagotu bat normalizatzen ahalegintzeak inposaketa zantzuak omen ditu. Hizkuntza hegemonikoan –«ko-

---

<sup>1</sup>Hizkuntza kontuetan merkatuaren legeetara makurtzeko gonbit egin eta eskusartzerik gabeko jardunaz ari direnei, besteren artean, gogora ekarri beharko litzazieke nonbait XX. eta XXI. mende hasierako ekonomiaren jardun erreala. Izan ere, ekonomiaren jardunean maila apalagoan edo sakonagoan esku hartze-politikak egon baitira nonahi. Are gehiago, krisi ekonomiko globalaz hitz egiten ari den une honetan gobernu eta nazioarteko erakunde askok merkatu *librean* esku hartzeko erabakiak etengabe ari dira hartzen. Hartuko ez balira egoera are larriagoa izango bailitzateke, bestela. Egungo krisia bera ere ez ote da merkatua *libreegi*, ahalik lastarren dirua irabazi nahiak eragin duen oihanaren legea ezarri izanaren dinamikaren ondorio?

mun» batzuen hitzetan– bateko zein besteko hizkuntzen jabe direnen nahiak baztertuz edota bortxatuz, herritar guztiek halabeharrez jardun dezaten ahalegintzea, berriz, normaltasunaren goiburua ez ezik bizikidetzaren oinarrietako bat omen da. Alta, herritarrok eskubide berdinak ditugularik, batzuen zein besteen eskubideak, hizkuntza-eskubideak barne direla, gauzatzeko moduak, hizkuntzen arteko bizikidetzeta gauzatzeko era bilatu eta adostu beharko ditugu denon artean ezin bada, ahalik gehienen artean, ezinbestean.

Izan ere, hizkuntzak ez baizik eta herritarrak dira hizkuntza-eskubideen jabe. Horiek horrela, euskaraz jardun nahi duten herritarren eskubideak bermatu behar diren bezala, gisa berean bermatu behar dira gaztelaniaz jardun nahi dutenen hizkuntza-eskubideak ere. Alabaina, egungo bizi-baldintzetan euskaraz jardun nahi duen herritarra da egoera ahulean hizkuntza-eskubideak egikaritzeko zailtasun handienekin topo egiten duena. Izan ere, herritar elebidunez osaturiko euskal gizarte elebiduna eraiki bitartean, ordu arte bederen, defizitak eta ezintasunak izango dira hizkuntza-eskubideen bizikidetzan. Horiek horrela, euskara aktiboki bultzatzea inork ez luke gaztelaniari edo frantsesari bizkarra erakusten dion jokabidetzat hartu behar. Aitzitik, ahulenaren aldeko politikak –hots, berdinkideak diren pertsonen hizkuntza-eskubideak errespetatu daitezkeen urratsak egiteak– herritarren aukera berdintasuna areagotzea dakar, gizarte demokratikoen oinarria den herritarren askatasunean sakonduz.

Gogoeta hauek eta beste hainbat nerabilzkien 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoa, Eusko Jaurlaritzak onartu eta sortutako zalapartaren inguruabarrean, Udako Euskal Unibertsitateko (UEU) Baionako ekinaldian honi buruz jardun nuen. Orduan emandako hitzaldia ez ezik («Ez inposatu, ez eragotzi, euskara baliatzeko aukerak areagotu»), hilabete gutxi batzuk beranduago, 2008ko azaroan hain zuzen, Euskaltzaindiak burutu zituen XIII. Jagon Jardunaldietan emandako hitzaldia ere («123/2008 Dekretua: zertarakoa, aldekoak eta kontrakoak») oinarri ditu txosten honek.

Artikulu honek ez du aztergai, bistan da, euskarak kontsumoaren arloan eta euskararen lurralde guztietan XIX. mendeaz geroztik izan duen harreman luzea. Besteak beste, euskarak eremu ekonomikoan, kontsumoaren arloan bereziki, mendeetan izan duen sarbidea aztertzea eginkizun dagoelako eta Euskaltzaindiak jorratzen diharduen Euskararen Historia Soziala egitasmoaren aztergaien barruan bete-betean sartzeko delako, nire ustez.

Dekretu honen aurrekarietaz ere ez naiz mintzatuko idatzi honetan; izan ere, Dekretu honek ibilbide luzea, zaildua eta malkarra izan du... Eta hala izan izana ere normala da, akaso, 10/1982ko Euskararen Legearen ondoren eremu pribatua horren eragin zabaleko araubiderik ez baita indarrean jarri. Nolanahi ere, horren eragin zabaleko araubidearen nondik norakoez jardun aurretik, garrantzi handikoa da begiratzea euskara zein egoeratan dagoen merkataritzan, ostalaritzan, bezeroekiko harremana duten zerbitzu-enpresetan eta abar luze batean.

## Hizkuntza-paisaiaren azterketa eremu pribatuan

2006 eta 2007 urteetan Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren enkargu eta gidaritzapean SIADECO enpresak hizkuntza-paisaiaren azterketa zabaldu egin zuen, Euskal Autonomia Erkidegoko eremu publikoan zein pribatuan; inoiz egin den azterketarik zabalena. Hona hemen ikerketa honen helburuak:

- A. Administrazio publikoaren eraginpeko ekipamenduen hizkuntza-paisaia eta Euskal Autonomia Erkidegoko udalerrri guztietako hiri-paisaiaren hizkuntza-neurketak egitea eta egoerari buruzko diagnostikoa egitea.
- B. Eremu pribatuko zerbitzu sektoreko hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila aztertzea eta egoerari buruzko diagnostikoa egitea.

Bigarren helburua lortze aldera, bi azterketa desberdin egin ziren: batetik, hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila neurtu ziren hipermerkatuetan eta supermerkatuetan, bankuen sukurtsaletan eta aurrezki kutxetan eta higiezin agentzietan; bestetik, kontsumitzaileekin harreman zuzena duten hainbat sektoretako zerbitzu-enpresen hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila ere neurtu ziren; horretarako ikerketan 182 enpresaren inguruko informazioa jasoz guztira.

Lehenbiziko azterketa egiteko kontuan hartutako unibertsoa EAEn kokaturiko 2.659 establezimendu izan ziren guztira. Horietatik 350 telefono bidez inkestatu ziren, laginean aukeratutako establezimenduaren nagusiari edo arduradunari galdeketa pertsonala eginez. Lagina zehazteko, jarduera-adarra eta establezimendua kokatuta dauden lurralde historikoa hartu ziren kontuan. Bigarren azterketa egiteko, ostera, 182<sup>2</sup> zerbitzu-enpresa hartu ziren oinarritzat, inkestak telefono bidez eginez oro har, nahiz eta enpresara bertara ere bisitak egin ziren zenbait kasutan.

## Euskararen presentzia urria da eremu pribatuan

Burutu zen ikerketaren emaitza nagusiak:

1. EAEn merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako jarduera-adarretako establezimenduak 30.000tik gora dira. Horietatik gehien-gehienak txikizkako merkataritza establezimenduak (%50) eta ostalaritza-ko establezimenduak (%42) dira. Bezeroekiko harremana duten aztertutako zerbitzu-enpresak, aldiz, 182 izan dira, baina aipatzekoa da

---

<sup>2</sup>Posta eta komunikazioak, trenbidezko bidaiarien garraioa, errepide bidezko bidaiarien garraioa, aire bidezko bidaiarien garraioa, energia banatzaileak (elektrikoa, gasa, gasolindegia), hipermerkatu eta supermerkatuak, saltoki gune handiak (zentro komertzialak kudeatzen dituzten enpresak), saltoki handiak, finantza erakundeak eta higiezin agentziak.

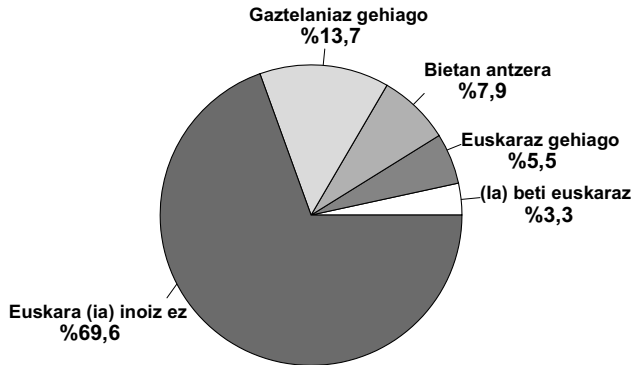
enpresa horiek 3.000 establezimendutik gora eta 40.000 enplegatutik gora dituztela EAEn.

2. Aztertu diren bi unibertsoen ezaugarri soziolinguistikoei dagokienez (zerbitzu sektoreko establezimenduetan eta bezeroarekin harreman zuzena duten enpresetan), langile elebidunen ehunekoa oso antzekoa da (%36 eta %37, hurrenez hurren), eta bat dator EAEko errealitate soziolinguistikoarekin<sup>3</sup>.
3. Halere, jarduera-adarraren arabera edo lurraldearen arabera alde esanguratsuak daude bai establezimenduetan bai bezeroekin harreman zuzena duten enpresetan ere. Esaterako, banku, aurrezki kutxa eta kreditu kooperatibetako langileen artean, euskara dakitenen ehunekoa (%40) batez bestekoaren gainetik dago; hiper eta supermerkatuetan eta higiezin agentzietan, aldiz, azpitik (%33 eta %23, hurrenez hurren).
4. Lurraldeari dagokionez, euskaraz dakiten langileen ehunekoak bat datoz lurralde bakoitzaren errealitate soziolinguistikoarekin. Izan ere, Gipuzkoako establezimenduetan lanean ari diren elebidunak %55 dira, Bizkaian %28 eta Araban %21.
5. Euskararen ahozko erabilerari dagokionez, txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %70ean ez da inoiz edo ia inoiz euskararik erabiltzen, %14an gaztelania gehiago erabiltzen da eta %8an euskara eta gaztelania maila bertsuan erabiltzen dira. Hortaz, ahozko komunikazioan euskara nagusiki establezimenduen %9an erabiltzen da.

---

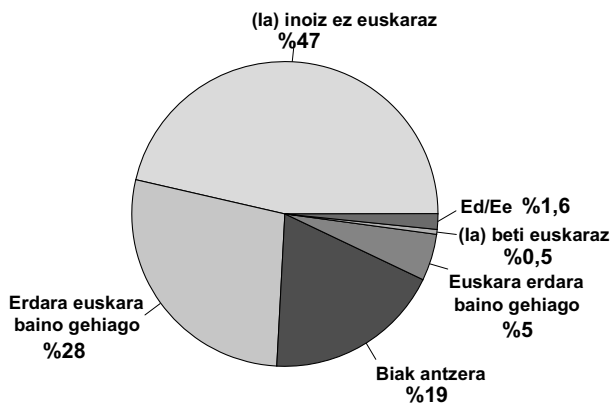
<sup>3</sup>Langile horien erdia baino gehiago 40 urte baino gutxiago dute eta 16-40 urte bitarteko elebidunen ehunekoa (2006) EAEn %37,5 da (Ikus IV. MAPA SOZIOLINGUISTIKOA. Eusko Jaurlaritza, 2009).

**Euskararen ahozko erabilera txikizkako merkataritzan, ostalaritzan eta hainbat zerbitzu establezimendu edo bulegoetan (%)**



6. Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresen ia erdiek (%47) ez dute (ia) inoiz euskararik erabiltzen bezeroekin ahozko harremanetan; laurden batek (%28) gaztelania gehiago erabiltzen du; bostetik batek (%19) bi hizkuntzak antzera erabiltzen ditu, eta %5ek gehiago erabiltzen dute euskara. Bezeroekiko harremanetan (ia) beti euskara erabiltzen dutenak %0,5 baino ez dira (enpresen %1,6k ez du daturik eman).

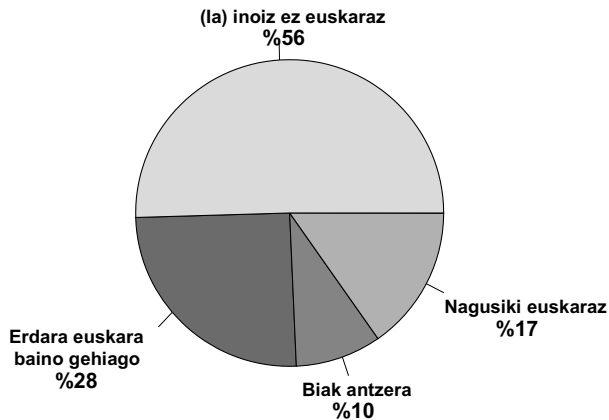
**Euskararen ahozko erabilera bezeroarekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan (%)**



7. Euskararen idatzizko erabilerari dagokionez, txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %56an ez da

inoiz edo ia inoiz euskara erabiltzen; %20an erdietan baino gutxiagotan erabiltzen da, eta %10ean erdietan gutxi gorabehera. Hortaz, idatzizko komunikazioan euskara nagusiki establezimenduen %17an erabiltzen da.

**Euskararen idatzizko erabilera txikizkako merkataritzan, ostalaritzan eta hainbat zerbitzu establezimendu edo bulegoetan (%)**

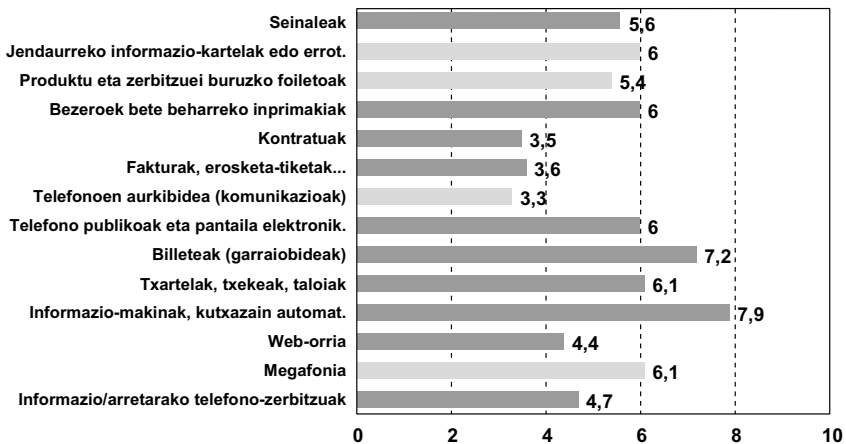


8. Euskararen erabilerarik altuena publizitate-euskarrietan izan ohi da (liburuxkak, eskaintzak, prentsa...), 0 eta 10 puntuko eskalan 3,97 punturekin. Euskararen erabilera-maila batez bestekoa (2,43) baino altuagoa da, baita ere, interneteko web orrietan (3,71) eta kanpo- (3,51) eta barne-errotulazioan (3,28). Batez bestekoaren inguruan, liburuxkak eta katalogoak agertzen zaizkigu (2,33), eta batez beste-koaren azpitik kutzako tiketak, fakturak, eskaera orriak eta abar (1,55).
9. Azpimarratzekoa da hiper eta supermerkatuen, finantza-bulegoen eta higiezin agentzien establezimenduen erdian gutxienez euskararen presentzia ziurtatuta dagoela aztertutako idatzizko elementu guztietan. Horrela, hiru establezimendutik bitan kanpo-errotulazioa (%66), barne-errotulazioa (%64), liburuxkak eta katalogoak (%63) eta publizitatea (%62) euskaraz daude. Eta bitik batean web orria (%52) eta kutzako tiketak, fakturak edo eskaera-orriak (%48) ere bai. Beste muturrera jota, establezimenduen %47k ez dute euskararik erabiltzen web orrian eta %46k kutzako tiketetan, fakturretan eta eskaera-orrietan (ordainagiritan edo jakinarazpenetan bankuen eta kutxen kasuan).



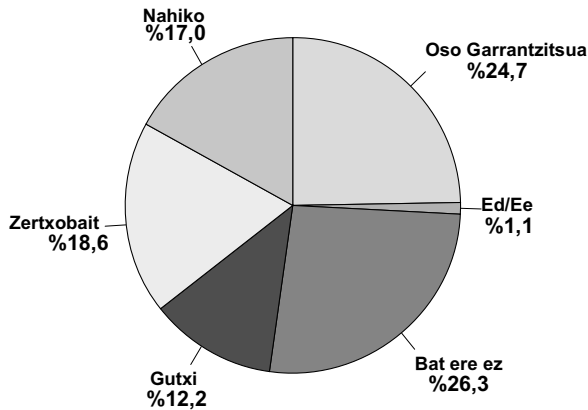
10. Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan euskararen erabilera-mailarik altuena informazioa eta produktuen zein zerbitzuen berri ematen duten makina edo kutxazain automatikoetan ematen da (7,9 puntu). Honen atzetik billeteak (7,2), eta 6 punturen bueltan: txartelak, txekeak, taloiak, megafonia, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete beharreko inprimakiak, jendaurreko kartelen edo erro-tuluen bidez ematen den informazio finkoa edo aldi baterakoa, eta telefono publikoetan eta pantaila elektronikoetan ematen den informazioa. Euskararen erabilera-mailarik baxuena, aldiz, fakturak edo erosketa-tiketak, aurrekontuak, gordailu frogagiritan (3,6), salmenta-kontratuak edo zerbitzua emateko kontratuetan (3,5). Hau da, bezeroarekiko harreman pertsonalizatuetan erabiltzen diren dokumentuetan (eta beraz kasu bakoitzean landu behar direnetan), eta telefonoen aurkibideetan (3,3) ematen da.

### Euskararen erabileraren batez bestekoa bezeroarekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan (0–10 eskala)



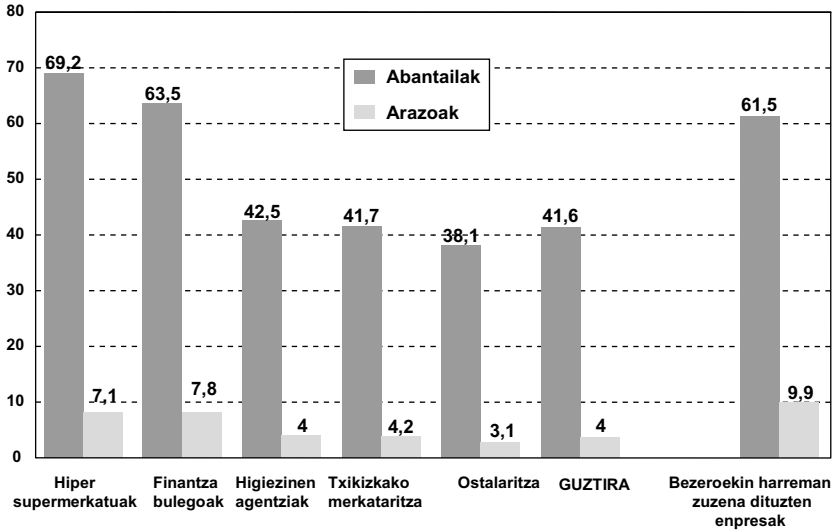
11. Txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimendutan elkarriketatuari bere establezimendurako euskararen erabilerak zenbaterainoko garrantzia duen galdetuta, %25ek oso garrantzitsutzat jotzen dute, eta %17k nahikoa garrantzitsutzat. Hamarretik seik, aldiz, uste du garrantzi gutxi duela edo ez duela batere garrantzirik (%26). Euskara oso garrantzitsua dela erantzundakoen pisua askoz altuagoa da saltokietan (%40) eta finantza bulegoetan (%35). Oso baxua da, aldiz, higiezin en-agentzian (%10).

**Euskararen erabileraren garrantzia txikizkako merkataritzan, ostalaritzan eta hainbat zerbitzu establezimendu edo bulegoetan (%)**



12. Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpreetan, erdia baino gehixeago dira (%53) beren enpresarako euskara erabiltzea oso eta nahikoa garrantzitsua dela adierazten dutenak. Hirutik batentzat (%35) euskarak ez du batere garrantzirik edo bere enpresari begira txikia da garrantzia. Azken horien artean daude aire garraioko enpresak (%75), higiezin agentziak (%57), energia hornikuntzako enpresak (%50) eta saltoki handiak (%50).
13. Inkestatu gehienek uste dute euren establezimenduetan edo enpreetan euskara erabiltzeak abantailak dituela, eta oso gutxi dira desabantailarik dakarrela uste dutenak. Abantailen artean, bezeroarekiko harremana eta eskaintako zerbitzua hobetzen laguntzen duela, bezeroari euskaraz artatua izateko aukera eman eta bere eskariari erantzuten laguntzen zaiola eta komunikazioa erraztu eta hobetzen dela azpimarratu dute. Desabantailen artean, aldiz, langileak prestatu beharra dakarrela, lanean atzerapenak eragiten dituela eta kostu ekonomikoak handitzen direla adierazi dute.

### Euskararen erabileraren abantailak eta desabantailak jardueraren arabera (%)



### Ondorio nagusiak

- Eremu pribatuan, euskararen erabilera handiagoa da idatziz ahoz baino.
- Halaber, euskararen erabilera, batez ere ahozkoa, oso lotuta dago tokian tokiko errealitate soziolinguistikoarekin. Izan ere, Gipuzkoako egoera Bizkaikoa eta Arabakoa baino hobea da, eta gune euskaldunetako ekipamendua eta establezimendua gune erdaldunetakoena baino hobea. Aldeak, esan bezala, batez ere ahozko erabileran aurkitzen dira.
- Jarduera-sektore desberdinen artean ere alde esanguratsuak daude, esate baterako, euskararen erabilera askoz hobea da finantza-erakundetan, higiezin agentzietan baino.

Laburbilduz, euskararen presentzia ahula da oraindik ere arlo sozio-ekonomikoan eta lan munduan, eta herritarrari ezinezkoa zaio hainbat zerbitzuri eta produkturi buruzko informazioa berak aukeratutako hizkuntza ofizialean jasotzea.

### 123/2008 Dekretuaren zoru juridikoa

Herritarrei eskubideak aitortzea eta aitorturiko eskubideak bermatzea da gizarte aurreratu eta demokratikoen ezaugarri nagusietarikoa. Horiek horre-

la, euskararentzako berarentzako da garrantzitsua, baina batez ere euskal gizartearen hizkuntz bizikidetzarako da oso garrantzitsua dekretua.

Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei buruzko dekretuaren zoru juridikoa<sup>4</sup> hiru osagaik eratu dute, batez ere; hona hemen:

- a) Euskal Autonomia Erkidegoko 1979ko Autonomia Estatutua (6.1, 6.2 eta 9.2 xedapenak, bereziki). Autonomi Estatutuak dio: bermatu egin behar dela euskararen erabilera euskal gizartean, eta herri-aginteei ezartzen die horretarako beharrezko diren neurriak hartzeko obligazioa.
- b) Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko 10/1982 Legea (5., 11.<sup>5</sup>, 26.<sup>6</sup> eta 27. artikulua, batez ere). Euskararen Legeak dio: gizarte-bizitzan oro har, baita merkataritza arloan ere, euskararen erabilera bultzatzeko neurri egokiak hartu beharko dituztela herri-agintek, eta era guztietako merkataritza-entitateetako errotulazio eta paisaian euskararen erabilera bultzatuko dutela.
- c) Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legea. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legeak kapitulu oso bat dauka (VII) hizkuntza-eskubideei buruz, eta bertan ezarrita dagoenez, Euskadiko herritarrek eskubidea dute zerbitzu eta produktuei 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 hizkuntza-eskubide horiek dekretu baten bidez.

Beraz:

1. Legea betetzea dagokie herritar guztiei, baina legea betetzea bereziki da herri-aginteen obligazioa. Legearen arabera, bi dira Euskadiko hizkuntza ofizialak, gaztelania eta euskara. Legeek hizkuntza-eskubideak aitortzen dizkiete herritarrei, hizkuntza-eskubideak aitortzen

<sup>4</sup>Hemen jaso diren Autonomi Estatuturen 6., Euskararen Legearen 5. eta 12. artikulua, 88/2009DEKRETUA, apirilaren 21ekoa, zinpeko itzultzaile eta interpreteen habilitazioari buruzkoa, onartzeko ere ezinbesteko abiaburuak gertatu ziren. Azken dekretu hau ere garrantzi handikoa da gure araubide juridikoan, Eusko Legebiltzarrak onartutako Euskararen Legearen 12.1 –Estatuak errekurritu ostean, Konstituzio Auzitegiak indarrrik gabe utzi zuena– xedapena beste era batera garatzea ahalbidetu baitu hogeita zazpi urte beranduago.

<sup>5</sup>11. artikulua dio: «Euskal herritik abiatzen diren garraio publikoko zerbitzu guztietan inprimakiak, iragarkiak eta herritarrentzako mezuak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira».

<sup>6</sup>26. artikulua dio: «Euskal herri-agintek neurri egokiak hartuko dituzte eta beharrezko bitartekoak jarriko gizarte-bizitzako alor guztietan euskararen erabilera sustatzeko, herritarrek salerosketako, kulturako, elkarteetako, kiroltako, erlijiozko edota beste edozein motatako jarduerak guztiak euskara garatu ahal izan ditzaten.»

tzen dizkiete kontsumitzaile eta erabiltzaile diren neurrian ere, eta herri-aginteei dagokie hizkuntza-eskubide horiek bermatzea, errespetatzea eta errespetaraztea. Horretara dator, beraz, dekretua. Dekretu hau ez dator inori segimendu linguistikoa egitera, baizik eta herritar kontsumitzaileei eta erabiltzaileei hizkuntza-eskubideak errespetatzeko asmoz onartu eta jarri da indarrean.

2. Testuinguru horretan, dekretuaren kontra azaldu diren batzuek legea ez betetzea eskatzen jardun dute lehenik eta dekretua bera indargabetzen ahalegindu dira ondoren<sup>7</sup>. Jarrera hau harritzekoa da oso. Izan ere, 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 izan da. Beraz, gainerako hizkuntzen erabilera, gaztelaniaren erabilera bereziki, segurtatzeko ez dago arazorik; euskarari, euskaraz jardun nahi dutenei, aldiz, trabak jarri nahi zaizkie antza denez.

### **123/2008 Dekretuaren oinarritzko habeak**

Dekretuaren zutabe nagusiak laburbiltzekotan, honelaxe egingo genuke:

1. 123/2008 Dekretuak 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 nago euskararen erabilera inposatzearen alde, horren kontra egongo nintzateke. Era berean nago gaztelaniaren erabilera inposatzearen kontra. Biak dira hizkuntza ofizialak, biak dira hemengoak, biak erabiltzeko aukerak eman behar dira. Alabaina, egun, erabiltzeko zailtasun handienak dituen, traba eta eragozpen ugarien dituen, ezbairik gabe, euskaraz zerbitzuak-eta eskuratu nahi dituen herritarra da.
2. Beraz, 123/2008 Dekretuak Kontsumitzaileari ahozko zein idatzizko informazioa bi hizkuntza ofizialetan emango zaiola bermatu nahi du. Halaber, euskararen erabilera hedatzeko eta areagotzeko asmoz, kontsumitzaile eta erabiltzaileei ematen zaien informazioaren hizkuntz kalitatea<sup>8</sup> zaindu egin behar dela ere azpimarratzen da. Izan ere, eus-

<sup>7</sup>Horretarako bi bide erabili dituzte; batetik, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legearen VII. Kapitulua (hizkuntza-eskubideei buruzko atala) ezabatze asmoz, aintzat hartzeko litzatekeen proposamena Eusko Legebiltzarrean aurkeztuz (PSE-EE eta PP alderdien babes jaso zuena); bestetik, aurrekoak aurrera egin ez zuenean, loteslea ez den beste proposamen bat PPK aurkeztuz. Azken honek ere ez zuen aurrera egin.

<sup>8</sup>Kezka bera azpimarratu da XXI. mende hasierako hizkuntza politikari buruzko gizarte-etzabaida burutu denean ere, eta, horregatik, etzabaida prozesuaren ondoren kaleratu den *Itun Berritu Baterantz* dokumentuak, aurrera begirako lehenetsunak proposatzen dituen, besteak

kararen indarberritze kontuetan ezer gutxi aurreratuko dugu baliatzen den euskara erabiltzailearentzako urruna, ulertezina gertatzen bada, halakorik gertatzen bada, erabiltzaileak bizkar emango baitio euskarari, eta horrek euskara eremu zail horretan erabili dadin baldintzatuko du sustatu orde. Horiek horrela, kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat euskarari dagokionez, hurreko erregistroa, ulergarria baliatzea erabakigarria da baldin euskararen erabilera areagotuko bada.

3. Kontsumoaren eta hizkuntza normatibizazioaren arloan kompetentzia duten erakundeekin lankidetzan jardun da 123/2008 Dekretua egiteko orduan; beraz, askotariko esfortzuen emaitza izan da.
4. Progresibotasuna eta malgutasuna. Honakoa da 10/1982 Legeak euskara indarberritzeko asmoz ezarri zuen estrata. Datozen hamarkadetako hizkuntza politikaren gakoa, aurreratzeko ezinbesteko giltzarria progresibotasuna izango da. Progresibotasunak bere baitan biltzen ditu herritarren eta askotariko eragileen atxikimendua, egingarritasuna eta erritmo egokia. Dena ezin da goizetik gauera egin. Nahi izatea ez da aski. Hizkuntza politikak beti aurrera egin behar du, eta, beraz, beti aurrera egiteko ambizioa behar dugu; baina egingarri dena planteatzeko zuhurtasuna eta argitasuna behar dugu. Kontua ez baita helmugara gutxi batzuk iristea, denbora gehiago beharko badugu ere, guztiok edo guztiok ez bada gehien-gehienok iristea baizik. Presarik eza txarra da euskararentzako. Presa gehiegia ere oso txarra da euskararentzako, itogarria delako. Presarik eza eta presa gehiegia, biak dira euskararentzako kaltegarriak, nire ustez. Hiru bidetatik bermatzen dira progresibotasuna eta malgutasuna:
  - a) Enpresa eta saltokien tipologia. Merkataritza-establezimendu txikiak eta enpresa txiki guztiak dekretu honen betebeharretatik kanpora geratzen dira. Euskararen normalizazioan aurrera egiteko estrategikotzat jotzen diren eta kontsumo jarduera burutzerakoan harremana herritar askorekin duten enpresa eta establezimenduak geratzen dira dekretuaren eraginpean.
  - b) Enpresa eta establezimenduen kokaguneko errealitate soziolinguistikoa.
  - c) Dekretuko betebeharrak betetzeko epe desberdinak ematen dira, urtebetetik (erakunde publikoak, zerbitzua edo produktuak zuzenbide pribatuko araubidearen arabera ematen dituztenean urte bat,

---

beste, «Euskaraz komunikatzeko estandarrak malgutzea eta aberastea» eta «Zuzentasunaren irizpide bakarretik komunikagarritasunaren eta adierazkortasunaren igoeraz» (azpimarra nirea da) proposatzen du. Testuinguru horretan, hizkuntza-erregistro egokirako zerbitzuen antolaketa makulu egokia suerta liteke. Halaber, baliatzen den hizkuntza-erregistroaren kalitateari buruzko kezka agertu zuen Euskaltzaindiak, dekretu-zirriborroaren entzunaldian hainbat ekarpen eginez (toponimoen eta exotoponimoen erabilera, eta abar.) Gehien-gehienak onartu egin ziren.

gainerakoen kasuan, ostera, lau urte arteko denbora-tartea eskakizunaren arabera) lau urtera bitarteko epeak, betebeharraren eta enpresa-motaren arabera.

5. Hizkuntz Konpromisoaren Zigilua<sup>9</sup> (19. artikulua) jarri da enpresa eta saltokien esku. Honen bidez lehia sustatu nahi da, euskara arazo bihurtu ordez negoziarako aukerekin lotuz. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zenbat eta zerbitzu hobea eskaini, baita hizkuntza aldagaiak kontuan hartuz ere, orduan eta enpresa edota saltoki hori lehiakorrago izanen da, zerbitzu are hobea eskainiz eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak erakarri. Zigiluaren presentzia zabaltzea da etorkizun hurbileko erronketako bat. Izan ere, zigilua eskuratu nahi dutenek haien borondatez hainbat eskakizun betetzeaz gain, herritarren bistan jarriko dute zigilua, enpresa eta establezimendu horietan euskararen erabilera sustatuz.
6. Era askotako laguntzak, nahiz dirulaguntzak (2008 eta 2009 urte bakoitzean 600.000 €) zein bestelakoak, emango dira dekretuan jasotako eginbeharrak betetzen laguntzeko. Bestelako laguntzei dagokionez, esate baterako, eremu honetan euskara indarberritzeko euskararen corpusak behar duen eguneratzea da lehentasunen artean lehentasun. Honi dagokionez, Euskararen Aholku Batzordeko Terminologiako Batzorde-atal bereziak 21 hiztegi terminologiko hobetsi berri ditu. Hauen datik gehien-gehienak eremu sozio-ekonomikoarekin dute zerikusia.

### **123/2008 Dekretuak ezartzen dituen eskakizunak**

1. Idatzizko informazioa ematerakoan, euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dira:
  - a) Seinaleztapen guztia.
  - b) Errotuluak eta kartelak.
  - c) Inprimakiak eta katalogoak.
  - d) Kontratuak eta baldintza orokorraren agiriak.
  - e) Komunikazioak eta jakinarazpenak nola baita fakturak, aurrekontuak, eta abar.
2. Ahozko informazioa eta publikoari zuzeneko arreta eskaintzerakoan:
  - a) Megafonia bidezko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko da.

<sup>9</sup>Zigilua 123/2008 Dekretuaren eraginaren pean dauden enpresa edo establezimenduentzat nola baita Dekretuaren eraginaren pean egon gabe kontsumitzaileekin edo erabiltzaileekin harremana duten bestelako enpresa eta establezimenduentzat ere bada.

- b) Ahozko informazioa eta aholkularitza euskaraz eta gaztelaniaz emateko gai izan beharko dute enpresa eta establezimenduek.
- c) Ahozko informazioa esaten denean, bitarteko telefoniko eta elektronikoen bidez (internet bidez, esate baterako) ematen den informazioa ere esan nahi da.

### **123/2008 Dekretuak eragin zabala du**

Ondorengo hauek<sup>10</sup> dira dekretuan jasotako arauak bete beharko dituztenak:

1. Erakunde publikoak, 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 juridikoak, esate baterako:
  - a) Komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreak, zerbitzu unibertsala ematen dutenak, eta jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituztenak.
  - b) Bidaiarien trenbideko edo errepideko garraio publiko erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresak.
  - c) Bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresak, eta aireportuetan errepide asistentzia zerbitzuak ematen dituztenak.
  - d) Energia elektriko zerbitzua ematen duten banaketa-enpresak.
  - e) Gas naturala merkaturatzen duten enpresak.
3. Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden eta jendeari begirako produktuak saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduek, baldin eta honako baldintza hauetakoren bat betetzen badute:
  - a) 250 langiletik gora<sup>11</sup> 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.

<sup>10</sup> Ohar bedi irakurlea zerrendan aipatzen diren gehien-gehienak hizkuntza-paisaiari buruzko azterketan berariaz aztertu zirela.

<sup>11</sup> Xedapen hau egiterakoan 2008. urtean Europako Batasunean enpresa ertaina definitzen zuten parametroak baliatu ziren.



- b) Jendeari salmentak egiteko gunearen azalera 400 metrotik gorakoa duten establezimenduak<sup>12</sup> izatea, elebidunen proportzioa % 33<sup>13</sup> baino handiagoa duten udalerrietan edo Bilbon, Gasteizen edo Donostian kokatuta badaude.
- c) Bezeroarentzako arreta ematen duten plantillako langileak<sup>14</sup> 15 baino gehiago dituzten establezimenduak izatea.
- d) Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten kreditu-erakundeak, eta Euskal Autonomia Erkidegoan etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obra 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. Beraz, irizpide guzti-guztiak kontuan EAEko eta EAetik kanpoko baina hemen ere zerbitzuak eta produktuak eskaintzen dituzten 5.608 enpresei<sup>15</sup> (EAEko 5.198 eta EAetik kanpoko 410 enpresa, hurrenez hurren) eta 9.094 establezimenduri eragiten die guztira dekretuak.

### **123/2008 Dekretua egiterakoan gizartearen partaidetza sustatu da**

Dekretua egiterakoan, aintzat hartu ziren merkataritza arloko elkarteen iritziak. Guztira, 37 elkarte izan zuen bere ikuspuntua azaltzeko aukera. Ez da, beraz, laborategi batean egindako dekretua: asko hausnartu ondoren, iritzi

<sup>12</sup>Hartarako hurbilpen bat egin zen. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kontsumo ohiturak kontuan hartuz (2008. urtean egindako azterketa baten arabera, esate baterako, Bizkaiko herritarren % 70ek gainazal handietan egin ohi zituen bere ohiko erosketak, joera hori gainerako lurraldeetan ere oso handia da eta areagotzen ari da), xedapen honek EAEn dagoen salmenta-azalerririk eta negozio-bolumenik handiena duten enpresak eta establezimenduak barnebiltzen ditu. Elebidunen % 33tik beherako herrietan azalera hori duten enpresak eta establezimenduak altzari-denda familiarrak dira batez ere.

<sup>13</sup>123/2008 Dekretua onartu aurreko entzunaldian, Euskaltzaindiak dekretu-zirriborroan zertorren %50eko indizea %33,33an geratzea proposatu zuen 2007ko irailaren 25ean egindako zuzenketetan. Dekretuaren azken bertsioan, Euskaltzaindiak egindako ekarpen hau (beste batzuekin batera) hobetsi zen.

<sup>14</sup>Ostalaritzan, eta abar, hengo langileen presentzia urria da eta enplegatzaileek zailtasunak dituzte lan horietarako langileak topatzeko. Atzerritar askok ostalaritzan eta antzeko zerbitzuetan dute sarbidea eta ez dakite euskaraz. Horrezaz gain, urtean zehar gorabehera handiak dituzten sektoreak dira, hots, lan-bolumenaren arabera langile gehiago edo gutxiago egon ohi da. Horiek horrela, gutxieneko egonkortasuna eta ezarritakoak betetzeko aukera ahalbidetzen zuten establezimendu eta enpresen alde egin zen aukera. Era berean, Dekretuaren eraginpeko enpresetan eta establezimenduetan oro har hartuta, beste zailtasun bat aipatzea ere komeni da, izan ere euskara ikasteko erraztasunak eskaini arren, taldeak-eta eratzeko zailtasun handiak daude (ratioak, langileen partaidetza eta inplikazioa, eskaintza berezituak eskaini beharra, eta abar).

<sup>15</sup>2008ko datuak.

asko entzun ondoren, asko elkarrizketatu ondoren onarturiko dekretua da. Eta hala behar du: hizkuntza politika arrakastatsua egingo bada, oinak lurrean eta burua bere lekuan direla, urratsez urrats, gizartearen egoera eta hizkuntza atxikimendua oso aintzakotzat hartuta egingo baita. Gizartearen ahalmen eta borondateen arabera bakarrik onar baititzakegu ezinbestez behar diren deserosotasunak eta ahaleginak hizkuntza indarberritzeko kontuetan. Gizartea<sup>16</sup> da, beraz, aurrerapausoak emateko orduan giltzarria, erabakigarria dena.

### **Aurrera begira zenbait erronka**

1. Eremu sozio-ekonomikoan euskararen presentzia zabaltzea eta euskararen erabilera areagotzea erabakigarria da hizkuntzaren indarberritzea zurkaizteko. Inguruabar honetan, euskara bikaintasunarekin, hizkuntza-kudeaketarekin, kalitatearekin uztartzea ezinbestekoa da. Enpresen eta abarren jarduna, beraz, erantzukizun sozial korporatiboarekin uztartzeko ahalegina egin behar da.
2. Gure araubidean garrantzi handiko urratsa egin da ezbairik gabe. Alta, lege-garapena ez da nahikoa euskara eremu zail honetan (bestelakoetan ere ez, baina eremu honetan are zailagoa da) indarberritzeko. Horretarako, beraz, arian-arian sustapena eta askotariko eragile zein gizabanakoaren atxikimendua areagotzeko bideak jorratu beharko dira aukera berriak baliatzeko nola baita urrats are gehiago eman ahal izateko. Inguruabar horretan, 2003ko Legeak aurreikusitako arbitraia-aren auzia helduleku interesgarria izan liteke hizkuntza-eskubideak urratzen diren kasuak bideratzeko.
3. 1982ko Euskararen Legean eta 2003ko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan hainbat alor daude garatzeko daudenak (besteak beste, etiketaia, eta abar). Horiek horrela, herri-aginteen jardun proaktiboa, askotariko eragileen esku-hartzea eta herritarren partaidetza uztarri berean lotu beharko dira eman diren urratsak baliatu, garatu zein urrats berriak ematen jarraitzeko.
4. Ikuspegi honetan sakonduz, sektore-publikoaren trakzio-indarra ez da inolaz ere gutxietsi behar. Zerbitzuak eman eta kontratatzen dituen EAEko lehenbiziko enpresa-multzoa sektore publikoak osatzen du. Askotariko zerbitzuak kontratatzeko orduan hizkuntza-irizpideak baliatzea eta hizkuntza indarberritze kontuetan eragile suertatzea garrantzi handikoa izango da euskara eremu honetan pauso sendoz normalizatzen joateko.

---

<sup>16</sup>Ikuspegi honetan sakonduz, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-ohiturak ez dira euskararen aldekoak. Ohitura hauek aldatzeko ere ahalegina egin beharko da. Izan ere, ohituretan eragin ezean askiez gertatuko baitira ematen diren urrats guzti-guztiak.

### **123/2008 Dekretuak zonifikazioa ahalbidetzen omen duelako eta ez-betetzak gertatzekotan zigor-neurririk ez omen duelako aurreikusi kritika zorrotzak egin zaizkio**

Dekretuaren eraginaren luze-zabala ikusita nekez egin liteke, ez-jakintza-sunetik edo fede gaiztoz aritzetik ez bada, Nafarroako Foru Erkidegoan indarrean den zonifikazioaren eta 123/2008 Dekretuaren arteko parekidetzea; batetik, Dekretuak hemengo enpresei zein hemen produktuak eta zerbitzuak eskaintzen dituzten kanpoko enpresei eragiten dielako; bestetik, legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak ematen dituzten erakunde edo pertsona juridikoak aintzat hartzen dituelako (Oionen, Karrantzan, Errenterian, Agurainen edo EAEko edozein udalerritan egonagatik ere); azkenik, elebidunen %33 aipu horrek kontsumitzaileengan eta erabiltzaileengan duen eragina oso txikia da, lehenago azaldu dudanez. Hortaz, 123/2008 Dekretuaren eragin-eremuak ez dauka zonifikazioarekin zer ikusirik, arian-arian euskara indarberritzeko urteetan motor bilakatu den progresibotasunarekin baizik, dena ez baitago egun batetik bestera egiterik, dena eta ezerezaren artean non jarduterik baitago bazterretan.

Bigarren kritikak, bestalde, atentzioa deitzen du. Izan ere, Dekretu batek zehapenak jarri ahal izateko Legeak hartarako bidea eman behar baitio. Honi dagokionez, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legeak urratze kontuetan ez zuen herritarren hizkuntza-eskubideen urratzea inon jaso (egin ziren orduan ere ahaleginak, baina, puntu honi buruzko eztabaidak gogorrak eta garratzak suertatu ziren Eusko Legebiltzarrean eta, azkenean, ez zen berariaz jaso); horregatik 123/2008 Dekretuari IV. Kapitulu (arau-haustek eta zehapenak) gaineratu zitzaion, 6/2003 Legearen 50.6 (kontsumo arloko bestelako arau-haustek) puntua aipatuz.

Nolanahi ere, eta gure errealitatera etorritz, euskararen indarberritze kontuetan nik ez dut zehapenetan sinesten. Askoz gehiago sinesten dut pertsuasioaren eta konbikzioaren indarrean, zehapenaren indarrean baino, euskara indarberritzeko helduleku are sendagoak direla begitantzen baitzaizkit. Euskal gizarteak eta hemen diharduten enpresetako eta establezimenduetako gizon-emakumeek hala nahi duten eta ahal duten neurrian bermatuko dira bene-benetan kontsumitzaileen hizkuntz eskubideak. Horrexegatik, hau guztion egitekoa delako, Dekretuak ezarritako betebeharrak betetzerakoan guztiok bidelagun eduki behar gaituzte enpresek eta establezimenduek. Eskakizunetara egokitzen joateko nahikoa denbora<sup>17</sup> eskainiz. Honetan datza, nire uste apalean, 123/2008 Dekretuak ireki duen bidea pauso eragingarri edo ahalegin kamutsa bilakatzea.

<sup>17</sup> Arauak betetzeko epeak desberdinak dira eskakizunen arabera eta sektore batetik bestera: bi urteko epea ematen zaie batzuei (erakunde pribatuen kasuan, publikoen kasuan, urtebetekoa baita, lehenago adierazi dudana legez), hiru eta lau urtekoa beste batzuei (eskakizun orokoragoak izanik betetzeko denbora luzeagoa –urrez aurreko atentzioa euskaraz ere eskaini ahal izateko langileen prestakuntza ahalbidetzeko, esate baterako– behar dituztenei).

### **Azken gogoetak: batzuentzat gehiegizko eskusartzea dena, beste batzuentzat, aldiz, eskasa da**

Batzuentzat gutxiegia eta eskasa izango da dekretu hau<sup>18</sup>. Konbentziturik nago, ordea, hizkuntza politikak honetan ere neurrikoa, errealista, malgua eta pragmatikoa izan behar duela. Urratsez urrats, pausoz pauso bakarrik egin dezakegula aurrera, hain zuzen. Euskara indarberritzeko ahaleginean, komeni da albo batera uztea gizarteak onartu eta bere egin dezakeenetik urrutirago joaten saiatzea. Boluntarismoak politikak 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 gehiegia euskara kontuetan. Horiei esango nieke egin nahi izan den gauza bakarra kontsumitzaileei aitortutako hizkuntza-eskubideak, euskara eta gaztelania erabiltzeko hizkuntza-eskubideak, bermatzea izan dela. Eta hori ere pixkanaka, modu progresiboan eta laguntza emanez/eskainiz egin nahi izan dela. Beraz, ez dezatela euskara baztertu, ez ditzatela herritarren hizkuntza-eskubideak zapuztu, errespetatu baizik. Bizikidetzaren eta gizarte-kohesioaren mesedetan gertatuko baita hori.

EAEn bi hizkuntza ditugu ofizialak, herritarrek biak nonahi, nolanahi eta noiznahi erabiltzeko eskubidea dute, herritar guzti-guztiek betebeharrak ez ezik parekideak diren eskubideen jabe ere badira. Ez dezagun ez herritarrik ez eta hark darabilen ezein hizkuntzarik, beraz, bazterrean utzi.

---

<sup>18</sup> 123/2008 Dekretuak Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legearen zenbait xedapen ez ditu garatu (etiketaia, produktuen azalpen-orriak, eta abar). Dekretu baten bidez Lege batek eskaintzen dituen aukera guzti-guztiak garatu nahi izatea ameskeria begitantzen zait. Honi dagokionez, 6/2003 Legeak garatzeko aukera ugari dituela aipatzea komeni da, beraz, 123/2008 Dekretuak 6/2003 Legeak irekitzen dituen aukerak ez dituela agortu azpimarratzea eta kontuan hartzea komeni da. Horiek horrela, aurrerantzean, beste jardun-eremu batzuetan araubidea garatzeko urratsak ere egin beharko dira.

**KONTSUMOAREN ARAUBIDE LINGUISTIKO BERRIA,  
ZUZENBIDEAREN IKUSPUNTUTIK:  
123/2008 DEKRETUAREN NONDIK NORAKOAK**

*Andres Urrutia*

## **0. OHAR METODOLOGIKOA**

### **0.1. Azalpenaren mugak**

Eginkizun egon da luzaroan, euskararen esparruan, kontsumoaren inguruko araubidea. Egun, ordea, badago, antolamendu juridikoaren barruan, horretarako lehen pausoak ematen dituen testua. Horixe da, hain justu ere, 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa (aurrerantzean, KEHED).

Egia esan, bazterrak harrotu ditu horrek, prentsan agerturikoari kasu egin behar badiogu. Ugari, erruz aldarrikatu da dekretu horrek urratu egiten dituela hainbaten eskubide linguistikoak, euskara ez jakitea merkataritzan aritzeko oztopo izango balitz bezala.

Hala eta guztiz ere, arlo sozioekonomiko horretan, berebiziko ahaleginak egin dira euskararen esparruan, betiere sustatze-lana oinarri hartuta, eta konbenzimendua eta mailaz mailakotasuna printzipio nagusi moduan ezarrita.

Hartara, KEHED aztertzean, ikuspegi juridikoa aukeratu dugu, bestelakoak, alegia, soziolinguistikoa, historikoa eta abarrekoak beste batzuek jorratuko dituztelakoan, Euskaltzaindiak KEHED-ren inguruan antolatu dituen jardunaldi hauetan.

Izan bedi, beraz, gure ikerketaren argigarri lehen baieztapen hori, gero garrenean etorriko baita dekretuaren edukia xehe-xehe azaltzea, Euskal Autonomia Erkidegoaren antolamendu juridikoan horrek duen edo izan dezakeen zeresana girotzeko.

Esanaren ondorioz, bi muga nagusi izango ditu gure azalpen honek. Lehenengo mugaren ondorioz, azalpena dekretu zehatz bati dagokio, ez, ordea, arlo soziolinguistikoan edo beren-beregi kontsumitzaileen arloan euskarak izan dezakeen araubide linguistiko beteenari. Bigarren mugak, aldiz, beste puntu batera garamatza, Euskal Autonomia Erkidegora mugatuko baita azalpena, Euskal Herrian diren beste herrialdeak ukitu gabe, horiei buruzko xehetasunak beste batzuek emango dituztelakoan jardunaldi hauetan.

## 0.2. Kontsumoa eta hizkuntzaren gobernamentua (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.)*

Aipamen luzea da hori. Luzegia, beharbada. Ez, ordea, alferrekoa, bertara biltzen baita mundu oso bat, hizkuntzaren gobernantzari dagokiona, hain zuzen ere.

Hor dira, berbarako, gobernu eta gizarte zibilaren partaideak, hizkuntzari dagokionez. Hortxe ere, hizkuntzaren normalizazioa eta normatibazioa; hizkuntzaren garatze-bideak, irakaskuntza, gizarteratze-prozesua; eta, esan dezagun argi eta garbi, hizkuntzaren aldeko eta haren aurkako jarrerak.

Hitz gutxitan esateko, hizkuntzaren mundu beregaina, beraren baitan behar dituen, besteak beste, kontsumoa eta erabilera, horiek baitira, gizarte modernoetan, saldoka egiten diren gertaerak, egunerokotasunean ondo finkatuak.

Horri ekitea izan du helburu dekretu honek. Horri ekitea begirune osoz, sustatze- eta babeste-lana bultzatuz, eta gobernutik kanpo kontsumoaren saillean ari diren bestelako erakunde nahiz elkarteak aintzat hartuta, gure artean berri diren kontzeptuetatik hainbat (hizkuntzaren kalitatea, adibidez) lehendabizikoz formulatuz.

Ildo horretatik, euskararen gobernantzan beste pauso bat eman da, zuzenbide pribatuaren arloan botere publikoen parte-hartzea gauzatuz, euskararen araubidea osatzeko tenorean.

## 1. KEHED-ren OINARRI JURIDIKOAK

Zerrenda luzea egin daiteke horren inguruan. Bil ditzagun, alabaina, testurik nabarietak:

**1.1. Espainiako Konstituzioaren 3. artikulua**

1. *Gaztelania da Espainiako estatuaren hizkuntza ofiziala. Espainiar guztiek dute gaztelania jakiteko eginbeharra eta erabiltzeko eskubidea.*
2. *Espainiako beste hizkuntzak ere ofizialak izango dira haiei dagozkien autonomia-erkidegoetan, beraietako estatutuekin bat etorritz.*
3. *Espainiako hizkuntza-modalitate desberdinen aberastasuna kultura-ondarea da, eta ondare horrek begirune eta babes berezia izango du.*

**1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Estatuaren 6. artikulua**

1. *Euskarak, Euskal Herriaren berezko hizkuntza denez, hizkuntza ofizialen maila izango du Euskal Herrian gaztelaniarekin batera eta guztiek dute bi hizkuntzok ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea.*
2. *Komunitate Autonomoko Erakunde amankomunek Euskal Herriko egoera sozio linguistikoaren ñabardurak kontutan izanik, bi hizkuntzen erabilpena bermatuko dute, beroien ofizialtasuna erregulatuz, eta beroien ezagutza segurtatzeko behar diren neurriak eta medioak erabaki eta baliaraziko dituzte.*
3. *Hizkuntza dela-eta, ez da inor gutxietsiko.*
4. *Euskarari dagozkionetan, Euskaltzaindia izango da erakunde aholku-emaile.*
5. *Euskara beste euskal lurralde eta komunitate batzuetako ondarea ere izanik, erakunde akademiko eta kulturazkoek beroiekin izan ditzaketen harreman eta loturez kanpo, Euskal Herriko Komunitate Autonomoak eskatu ahalko dio espainol Gobernuari lurralde eta komunitate horiek daudeneko Estatuarekin itunak eta komenioak egin ditzala –edo eta hala behar izanez gero Gorte Jeneralei horretarako eskabidea ager dezan, berauek hura onartzeko–, horretara euskara zaindu eta bultzatzea.*

**1.3. 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko Oinarrizko Legea**

(Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria, 160. zk., 1982ko abenduaren 16koa)

**1.4. 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena, eta, zehatzago, lege horren 37.etik 42.erako artikulua**

(Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria, 254. zk., 2003ko abenduaren 30ekoa):

**37. artikulua.–Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak**

*Kapitulu honetan ezarritakoarekin eta bertan biltzen diren progresibotasun-baldintzekin bat etorritz, kontsumitzaile eta erabiltzaileek honako hizkuntza-eskubideak dituzte:*

- a) *Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa, lege honetako 14. artikuluan ezarritakoaren arabera.*
- b) *Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa; enpresa eta establezimendu hauek, bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete.*

**38. artikulua.–Erakunde publikoak**

1. *Lege honetan xedatutakoaren ondorioetarako, honakoak izango dira erakunde publikoak:*

- a) *Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak eta Estatuko Administrazioa, eta baita horien mende dauden edo horietako erakunde-administrazioa osatzen duten zuzenbide pribatu edo publikoko entitateak ere.*
  - b) *Titulartzat aurreko idatz-zatian aipatutako administrazioak dituzten zerbitzuak kudeatzea arduratzen diren edozein izararatako erakundeak, baldin eta horiek mota honetako zerbitzuak eskaintzen diharduten.*
  - c) *Batik bat a) idatz-zatian aipatutako administrazio eta erakundeen partaidetza duten edo horien kontrolpeko erakundeak, hauen izaera edozein dela ere. Ondorio hauetarako, kontrol-harremana honako kasuetan dagoela ulertuko da: erakundearen boto-eskubide gehienak dituztenean edo gobernu-organoko kide gehienak izendatu edo kargutik kentzeko eskubidea dutenean.*
2. *Erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dute. Hau guztia honela egingo da:*



- a) *Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuko establezimenduetan, errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira.*
  - b) *Kontsumitzaile eta erabiltzaileek betetzeko egiten diren inprimaki edo eredu ofizialak bi hizkuntzatan emango dira.*
  - c) *Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berak hizkuntza ofizialetako bakarra erabiltzea nahi duela adierazi ezean, bi hizkuntzatan idatziko dira atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak.*
  - d) *Zehazki kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak bi hizkuntzatan eman beharko dira, eta baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak berak bi hizkuntza ofizialetako bat bakarrik erabiltzea aukeratu ezean.*
  - e) *Bi hizkuntzatan idatziko dira, halaber, produktu eta zerbitzuak erabili eta mantentzeko jarraibideen liburuxkak, berme-agiriak eta etiketetan eta ontzietan adierazi beharrekoak.*
  - f) *Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako produktu, ondusun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, erabiltako euskarria edozein dela ere, bi hizkuntzatan egingo da.*
3. *Erakunde publikoekin dituzten harremanetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileek arreta eurak hautatzen duten hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea dute. Herri-administrazioei dagokienez, Euskararen Erabilpena Arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeko 6. artikuluan ezarritakoari kalterik egin gabe, Jaurlaritzak egoki ikusten dituen neurriak hartuko ditu eta eskubide hori erabiltzen dela arian-arian bermatzeko beharrezko bitartekoak jarriko dira eskura.*
  4. *Estatuko Administrazioari aplikatzen zaizkion lege honetako xedapenek ez diote kalterik egingo Estatuaren eskumenari bere zerbitzuak antolatu behar dituenean.*

### **39. artikulua.—Diruz lagundutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak**

1. *Lege honen ondorioetarako, honakoak izango dira diruz lagundutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak:*
  - a) *Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona*

*juridikoak, edo unibertsaltasun eta berdintasuneko araubide juridikoaren pean dauden zerbitzuak ematen dituztenak, hala nola garraioak, telekomunikazioak eta energia-zerbitzuak.*

- b) *Euskal herri-administrazioek ematen dituzten laguntzen edo diru-laguntzen onuradunak diren erakunde edo pertsona juridikoak, edo horietako edozeinekin lankidetz-a-hitzarmena sinatu dutenak. Kasu honetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei dagokien bermeak diru-laguntza edo hitzarmenaren xedearekin erlazionatutako harremanen eremua ere hartuko du.*
2. *Erakunde hauek, publikoak direnean izan ezik, lege honetako 38. artikuluko 2. paragrafoan, a), b) c) eta d) idatz-zatietan, ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Erregelamendu bidez finkatuko da horiek arian-arian nola bete.*

#### **40. artikulua.–Bezeroarentzako arreta**

1. *Jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduek lege honetako 38. artikuluko 2. paragrafoan, a), b) eta c) idatz-zatietan, ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Era berean, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko gertu egon behar dute, horien hizkuntza ofiziala edozein dela ere.*
2. *Aurreko paragrafoan adierazitako betebeharrez gain, indarreko legeriak establezimendu komertzial handi gisa kalifikatzen diren establezimenduek, baita jendeari ondasun eta produktuak eskaintzen dizkioten eta, hala ez diren arren, erakunde handi gisa kalifikatzen diren establezimenduek ere, 38. artikuluko 2. paragrafoan, d) idatz-zatian, jasotako betebeharra ere bete beharko dute. Erregelamenduz finkatuko dira erakunde handi kontsideratzeko betekizunak, alegia, negozio-bolumenari, langile-kopuruari eta/edo Euskal Autonomia Erkidegoan duten presentziari dagozkienak.*
3. *Erakunde publikoei atxikita eta jendearentzat irekita dauden establezimenduei lege honetako 38. artikuluan aurreikusitako araubidea aplikatuko zaie.*
4. *Diruz lagundutako erakundeei eta interes orokorreko sektoreei dagozkien eta jendearentzat irekita dauden establezimenduek, 39. artikuluan bildutako betebeharrak betetzeaz gain, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko moduan egon beharko dute, horiek darabilten hizkuntza ofiziala edozein dela ere.*
5. *Jaurlaritzak erregelamendu bidez finkatuko du artikuluko honetako betebeharrak arian-arian nola bete.*

**41. artikulua.**—*Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa emateko hizkuntza*

1. *Kapitulu honetan berariazko araubiderik eskatu ezean, Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan ondasun eta zerbitzuen inguruan kontsumitzaile eta erabiltzaileei banatzen zaien informazioa, etiketa, ontzi eta jarraibide-inprimaketakoa barne, euskaraz nahiz gaztelaniaz eman ahal izango da, betiere osasuna eta segurtasuna babesteko asmoz aplikatzen den legeriak ezar dezakeenari kalterik egin gabe.*
2. *Jaurlaritzak 1. paragrafoak aipatzen duen ondasun eta produktuei buruzko informazioan euskara erabil dadin sustatuko du.*
3. *Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan araututako jatorri-deitura edo kalitate-deitura duten euskal ondasunek eta artisau-produktuek dituzten etiketetan jartzen diren nahitaezko datuak eta borondatezko informazio gehigarriak euskaraz agertuko dira, gutxienez. Betebehar hau arian-arian nola ezarri, erregelamendu bidez finkatuko da.*

**42. artikulua.**—*Sustapen-jarduketa publikoa*

1. *Jaurlaritzak kontsumitzaile eta erabiltzaileei ondasun eta zerbitzuak eskaintzen dizkieten erakundeen jarduketan eremuan euskara erabil dadin sustatzeko egoki ikusten dituen neurriak sustatu eta beharrezko bitartekoak jarriko ditu eskura.*
2. *Jaurlaritzak arlo honetan euskara erabiltzea errazagoa egiten duten hizkera espezializatuko materialak zabaltzea sustatuko du.*

**1.5. 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa**

(Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria, 135. zk., 2008ko uztailaren 16koa)

**2. ZIOEN AZALPENETIK ARAUETARA: PRINTZIPIO NAGUSIAK**

**2.1. Ikuspegi berria**

KEHED-ren araubide-giltzak bildurik daude haren zioen azalpenera. Izan ere, egiazko programa formulatzen da horren barruan.

Laburbilduta, dekretuak aitortzen du, zuzenbidearen ikuspegitik, kontsumo-harremanak garrantzitsuak direla, horretan bat egiten duela gaur eguneko lege-

riaren ikuspuntuarekin, bi kontzeptu desberdin alderatuz eta koordinatuz: bateko, kontsumo-harremanak, eta, besteko, hizkuntzen koofizialtasuna.

Bistan da, beraz, arrazoi osoarekin esan daitekeela kasu honetan ikusmirra berria dagoela euskararen aldetik, bertan garatzen baita behinola kontsumo-legerian araututako hura.

Horra, besterik gabe, KEHED-ren zioen azalpenaren testua (zioen azalpena, 3. lerrokada):

*Lege horrekin, hizkuntzaren normalizazioaren inguruko neurrien **ikuspegi berria** indarrez sartu da: **sektore jakin batzuetara** –sektore estrategikoak, nolanhia 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).*

## 2.2. Printzipio nagusiak

Bada, nola zehazten da ikuspegi berri hori? KEHED-k, zioen azalpenaren laugarren lerrokadan, printzipio nagusi batzuetan sistematizatzen du bere araubidea.

Lehena da eskubideen egikaritzea, hots, kontsumitzaileen eskubide linguistikoak babestean datza haren helbururik behinena:

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

Hurrena da araubide horren erregimena mailaz maila lortzeko ustea eta erabakia, euskararen egoera soziolinguistikoa kontuan hartuta:

*... **garapen mailakatua** lortzea...*

Azkena, nire ustez, ez da garrantzirik txikiena duena. Azken horrek hizkuntzaren kalitatearekin dauka zerikusia. Hizkuntzaren kalitatea Quebec-en garaturiko kontzeptua da, eta zuzeneko lotura du beste puntu batekin, alegia, kontsumitzaileek euskaraz kontsumitzeko eskubidearekin, euskara hori kalitatekoa dela. Kalitate horren parametroek, argi dago, hizpide dituzte zuzentasuna eta egokitasun komunikatiboa:

*... 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.*

### 3. HELBURUAK

Printzipio horietatik abiatuta, helburu bikoitza du KEHED-k, zioen azalpenaren bosgarren lerrokadan aipatu bezala.

Bateko, betebeharrak linguistikoak zehaztu beharrekoak dira:

*... 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, besteko, sustatze-lana alderatu behar da, eta, horretarako, hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortu da:

*... hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortzea...*

### 4. LOTURA-PUNTUAK

Bada zuzenbidean teknika juridiko jakina, araubide zehatz bati bere esparruak egokitzen dizkiona. Nazioarteko zuzenbide pribatua erraz erabiltzen bada ere, ez gutxiago araubide jakin batzuen konkurrentzian, zein legeria nori/zeri aplikatu zehaztu nahian.

Ukaezina da kontsumo-harremanak, zabalak ez ezik, oro hartzaileak dirrela. Egin-eginean ere, zuzenbide pribatuaren barruan, kontsumo-harremanak ugari dira, egun zuzenbidearen adar beregaina osatu arte.

Ugariak, eta jardule askoren artekoak ere badira. Horrexegatik, KEHED-k, hasiera-hasieratik, mugatu egiten ditu bere zeregina eta edukia.

Horretarako, zioen azalpenaren seigarren lerrokadan, lotzen ditu kontsumo-harreman juridiko batzuk, kontsumo-jardule zehatz batzuekin eta lurralde esparru jakin batean, baliabide elektronikoak ere bazterrean utzi gabe:

*Dekretuak ahalmen 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.*

Sektoreak eta enpresak aipatzeko orduan, zioen azalpenaren zazpigarren lerrokadak argi uzten du nori ez zaion dekretuaren testua aplikatzen:

*Progresibotasun-baldintzen definizioak lotura handia du Dekretuaren aplikazio-eremuarekin, baina aplikazio-eremu hori ez dator bat le-*

*hen ere esan dugu– Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38., 39. eta 40. artikuluetan aipatutako erakunde, enpresa edo establezimendu mota guztiekin.*

Eta argitzen du, kontrara, norentzat den aplikagarri:

*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.*

Lurraldearen araberako aplikazio-esparruari dagokionez, hori orokorrean Euskal Autonomia Erkidegoa dela azpimarratzen dute zioen azalpenaren 8 eta 9. lerroek:

*... **lurraldea izanik mugatzeko irizpide.** Hori horrela, Dekretuaren aplikazio-eremuan barne hartutako edozein erakundek hizkuntza-betebeharrak ditu (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38.2. artikuluan aurreikusitakoak), 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 jartzean** kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituzten hizkuntza-eskubideei dagokienez.*

Baliabide elektronikoei dagokienez, zioen azalpenaren hamargarren lerroek haxe du ezarrita:

*Azkenik, bide elektronikoen bitartez gertatzen diren kontsumo-harremanen esparruan barne hartutako enpresen kasuak aipatzen dira; kasu horietan, **ixuraz 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».***

*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

Araubidearen muinean dagoena, bestalde, betebeharraren linguistikoetan barruratzen da, hots, kontsumo-harremanen jardule horiek burutu behar dituzten horietan.

Mailakatze baten barruan arautzen du KEHED-k betebeharraren linguistikoaren arloa. Horrela, idatzizko harremanen lehentasuna ematen die, zioen azalpenaren hamabigarren lerrokadan:

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

Eta, zioen azalpenaren hamahirugarren lerrokadan, bezeroarentzako arretako hizkuntza-bermea ezartzen du:

*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 elkarrengatik 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 bigarrenetan, hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko kontsumitzailearen eskubideaz, baina horrek ez du esan nahi enpresa derrigortuta dagoenik kontsumitzaileak aukeratutako hizkuntzan elkarrengatik (erakunde publikoen eremuan ez bada).*

## 6. EPEAK

Mailaz maila jokatzeko berarekin dakar, ezinbestean, epe epe jokatu beharra, betebeharraren linguistikoaren ezarpenean. Horixe egiten du, egin ere, KEHED-ren xedapen gehigarriak:

**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 betebeharrari dagokienez, Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita **2 urteko epean**.

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

**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.*

**6.5.** *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 alokatzzen 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**.*

## 7. ZIGILUA

Lanabes berriak arautu ditu KEHED-k, eta, horretarako, ezinbestekoa zigiluarena da. Arauketa zehatza KEHED-ren 19. artikulua egin du.

Lehenengo paragrafoak zigilua zertan datzan azaltzen du:

*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.*

Bigarren paragrafoak, aldiz, zigiluaren gutxieneko edukia du ezarrita:

*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 zerbitzubati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute.*
- d) *Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako produktu eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein euskarri erabilia ere.*

Hirugarren paragrafoak, bukatzeko, zigiluaren ondoriozko konpromiso berezia arautu du:

*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, kontratudokumentuak, fakturak eta egin-dako operazioen ziurtagiriak, aurrekontuak, gordailu-frogagiriak eta antzeko dokumentuak ere hizkuntza horretan emateko konpromisoa.*

## 8. KALITATEKO EUSKARA

Horra kontzeptu berria, aurretiaz euskararen legerian sarri agertu ez dena. KEHED-ren araubideak hiru esparrutan ezartzen du bere zeregina: jendeari begirako establezimenduan, toponimian eta neotoponimian, eta hizkuntza-konpromisoaren zigiluan.

### 8.1. Jendeari begirako establezimendua (KEHED-ren 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.*

### 8.2. Toponimoak eta neotoponimoak (KEHED-ren 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 (KEHEK-ren 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.*

Hiru esparruetan bi dira ideia nagusiak, kalitateko euskara bermatzeko: informazioa emateko kode linguistiko egokia, alde batetik, eta, Euskaltzaindiaren hizkuntza-araudia errespetatzea, bestetik.

## 9. URRATZEAK

Igorpen baten bidez konpontzen du kontua KEHED-ren 18. artikulua, araubide propio baten faltaz:

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

Hartara, abenduaren 22ko 6/2003 Legearen (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren) 50. artikulua da aplikagarri:

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**

KEHED-ren aurrerabideak argi daudela ikusirik, komenigarri izan daiteke halako erkatze eta haztatze bat egitea, zer dagoen ondo eta zer hobetzeko emanda, laburki bada ere:

### **10.1. Ondo**

- Aspalditik zegoen premiari erantzun egokia ematea, mailaz maila eta jarraitutasun baten ustean.
- Jendearekiko arreta azpimarratzea hizkuntza-eskubideen arloan, horri lehenetsuna emanez, hasierako araugintza honetan.
- Euskararen kalitatea zaintzea, maila formalean nahiz komunikatiboan, batez ere kontsumo-harremanetan. Horrek, bistan da, egundoko eragina du gizartean, kontsumoak maila sozioekonomikoaren barnean garrantzi alboraezina baitu.

## 10.2. Hobetzeko

- Aplikaziorako esparru murrizta, dela araugaien ikuspegitik, dela kontsumoaren arloan pisu handia duten profesionalak kanpoan gelditu direlako.
- Exonimoetan araubiderik eza, egun kontsumoan kanpoko produktu eta emaitzek duten esanahia aintzat hartu gabe
- Arbitrajearen eskuartekoak hobeto baliatu beharko dira, kontsumoaren arbitrajea ere esparru linguistikoetara zabalduz.
- Testuaren garatzea, zalantzarik gabe, hizkuntza-konpromisoaren zigilua xehekiago arautzea ekarri beharko du, eta, ororen gainetik, baita sustatze-lan sakona moldatu beharra ere. Horretara etorri dira, etorri ere, horren zabalkunderako eman diren dekretuak.

## 11. BIBLIOGRAFIA

### 11.1. Lege-testuak

BUREAU EUROPÉEN POUR LES LANGUES MOINS RÉPANDUES (BELMR/EBLUL): *Vade-Mecum. Textes officiels internationaux concernant les langues moins répandues en Europe*. Brusela: Centre de documentation du Bureau européen pour les langues moins répandues (BELMR/EBLUL), 2003, 508 orr.

COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA: «Convenio sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales abierto a la firma en Roma el 19 de junio de 1980». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1980-10-9, L 266. zk., 1-54 orr.

CONSEJO DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS: «Directiva del Consejo de 20 de diciembre de 1985 referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1985-12-31, 6. liburukia, 15. kapitulua, 131-133 orr.

123/2008 Dekretua, *uztailaren Iekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa*. EHAA, 2008-7-16, 135. zk., 18653-18669 orr.

6/2003 Legea, *abenduaaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena*. EHAA, 2003-12-30, 254. zk., 25289-25327 orr.

*Ley 18/1997, de 13 de mayo, de modificación del artículo 8 de la Ley del Contrato de Seguro para garantizar la plena utilización de todas las*

- lenguas oficiales en la redacción de los contratos*. BOE, 1997-5-14, 115. zk., 15038 orr.
- Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística*. Quaderns 11 de legislació. Generalitat de Catalunya, Departament de la Presidència, Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions, 1998, 34 orr.
- PARLAMENTO EUROPEO: «Resolución sobre cláusulas contractuales abusivas». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1986-3-24, C 68. zk., 195-196 orr.
- : «Resolution portant avis du Parlement européen sur la Communication de la Communauté européenne au Conseil relative a un programme d'action de la Communauté européenne a l'égard des consommateurs». *Journal officiel des Communautés européennes*, 1980-11-10, C 291. zk., 39-42 orr.
- PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA: «Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de octubre de 1994 relativa a la protección de los adquirientes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1994-10-29, L 280. zk., 83-87 orr.
- PARRA LUCÁN, M. A. (Arg.): *Legislación de consumo*. Madrid: Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.), 2007, 1113 orr.
- : *Legislación de consumo. Normativa de actualización*. Madrid: Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.), 2008, 2. argitaraldia, 132 orr.

## 11.2. Liburuak eta artikuluak

- ALENZA GARCÍA, J. F.: «Competencias lingüísticas y Registro Mercantil: a propósito de la STC 87/1997, de 24 de abril». *Actualidad Administrativa*, 1998, 30. zk., 635-645 orr.
- ARANA, E. eta IÑIGO, J. J.: *Publikuntza. Publizitatea eta hizkuntza ez normalizatuak*. Leioa-Donostia: Euskal Herriko Unibertsitatea-Euskal Kulturaren Batzarrea, 1992, 183 orr.
- ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC: *Charte de la langue française. Chapitre C-II*. Quebec: Assemblée Nationale du Québec, 1989-7-1, 43 orr.
- BASTARACHE, M.: *Language Rights in Canada*. Quebec: Les Éditions Yvon Blais Inc., 2004, 2. argitaraldia, 708 orr.
- BASTARDAS I BOADA, A.: *Les polítiques de la llengua i la identitat a l'era «glocal»*. Bartzelona: Generalitat de Catalunya. Departament d'Interior, Relacion Institucionals i Participació Institut d'Estudis Autònoms, 2007, 159 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: Éditer officiel du Québec, 1980, 175 orr.
- BEAUDOIN, G. A. eta RATUSHNY, E., (Arg.): *The Canadian Charter of Rights and Freedoms*. Toronto: Carswell, 1989, 2. argitaraldia, 942 orr.
- BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC eta BIBLIOTHÈQUES ET ARCHIVES CANADA: *Lois en droit des affaires*. Quebec: Les Éditions Yvon Blais Inc., 2007, 9. argitaraldia, 539 orr.
- BIZKAIKO FORU ALDUNDIA/DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA: *Enpresa euskaldunduz. Urratsez urrats*. Bilbo: Elkar, 1997, 185 orr.
- : *Enpresa euskaldunduz. Fitxa juridikoen eskuliburua*. Bilbo: Elkar, 2000, 373 orr.
- CAVANILLAS MÚGICA, S.: *Responsabilidad civil y protección del consumidor*. Palma: Facultad de Derecho de Palma de Mallorca, 1985, 219 orr.
- COLOMER, J. M.: *Grandes imperios, pequeñas naciones*. Bartzelona: Editorial Anagrama S.A., 2006, 255 orr.
- COMISIÓN EUROPEA: *Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo en relación con los requisitos lingüísticos relativos a los derechos de los consumidores en la Comunidad*. Brusela, 1993, 17 orr.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS: *Propuesta de Directiva del Consejo sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores*. Brusela: Comisión de las Comunidades Europeas, 1990, 77 orr.
- COMISIÓN EUROPEA: «Comunicación interpretativa de la Comisión sobre el empleo de lenguas para la comercialización de los productos alimenticios como consecuencia de la sentencia «Peeters»». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1993-12-23, C 345. zk., 3-6 orr.
- COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES: *Les clauses abusives dans les contrats conclus avec des consommateurs*. Brusela: Commission des Communautés Européennes, 1984, 18 orr.
- COMMUNAUTÉ ÉCONOMIQUE EUROPÉENNE: «Convention sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome, 19 juin 1980)». *Pratique des contrats internationaux*. Paris: GLN, 1988, 2. liburua, 3. eranskina, 11 orr.
- CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE: *La francisation des entreprises: compte rendu de la rencontre des 11, 12 et 13 février 1981 organisée par Le Conseil de la Langue Française*. Quebec: Conseil de la Langue Française, 1981, 136 orr.
- CONSELL CONSULTIU DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA: «Dictamen 152. De 2 de diciembre de 1988». [www.cconsultiu.cat](http://www.cconsultiu.cat).

- CORBEIL, J. C.: *L'embaras des langues. Origine, conception et évolution de la politique linguistique québécoise*. Quebec: Éditions Québec Amérique inc., 2007, 548 orr.
- DESCHÊNES, J.: *Ainsi parlèrent les tribunaux... Conflits linguistiques au Canada 1968-1980*. Montreal: Wilson et Lafleur, 1980, 1.º bolumena, 502 orr.
- : *Ainsi parlèrent les tribunaux... Conflits linguistiques au Canada 1968-1980*. Montreal: Wilson et Lafleur, 1980, 2.º bolumena, 716 orr.
- EUSKALTZAINDIA-JAGON SAILA. SUSTAPEN BATZORDEA: *Hizkuntza-zuzenbidea. Testu bilduma euskaraz*. Bilbo: EUSKALTZAINDIA, 2007, 155 orr.
- EUSKO JAULARITZA, KULTURA 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.
- FAURAT, E. eta VALERO, A.: *Eines per al comerç. Formulari i vocabulari comercial català*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Comerç, Consum i Turisme, 1994, 345 orr.
- FONT I RIBAS, A.: «L'Estatut lingüístic en el marc de les relacions comercials». *Revista de Llengua i Dret*, 1989, 12. zk., 137-150 orr.
- FUSTER, J.: «Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas: Caso Peeters. Asunto C-369/89. Etiquetado en la lengua de la región lingüística de la comercialización». *Estudios sobre el Consumo (Revista del Instituto Nacional del Consumo)*, 1992, 25. zk., 115-119 orr.
- GÉMAR, J. C.: *Les trois états de la politique linguistique du Québec. D'une société traduite à une société d'expression*. Quebec: Éditeur officiel du Québec, 1983, 201 orr.
- GONZÁLEZ RIVAS, J. J.: «Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios envasados. Comentario doctrinal». *Semana Jurídica*, 1996, 42. zk., 1296-1303 orr.
- IZQUIERDO PERIS, J. J.: «El asunto Kik: del debate de las lenguas en la oficina de armonización del mercado interior». *Gaceta Jurídica*, 1995, 145. zk., 5-16 orr.
- JANE GUASCH, J.: «La regulación de la lengua en el etiquetado de los productos alimenticios. Comentario de la sentencia del Tribunal Constitucional 147/1996». *La Ley*, 1997, 4321 zk., 1-3 orr.
- KIBBE, D. A. (Arg.): *Language Legislation and Linguistic Rights*. Amsterdam-Filadelfia: John Benjamins Publishing Company, 1998, 415 orr.

- LAPONCE, J.: *Loi de Babel et autres régularités des rapports entre langue et politique*. Québec: Les Presses de l'Université Laval, 2006, 194 orr.
- MACHADO PLAZAS, J.: «El uso de la lengua catalana en el etiquetado de productos comercializados en Cataluña: sobre la resolución del Tribunal Contitucional de 19 de abril de 1988». *Revista de Llengua i Dret*, 1989, 12. zk., 219-223 orr.
- MARTEL, M. eta PÂQUET, M.: *Légiférer en matière linguistique*. Culture française d'Amérique. Québec: Les Presses de l'Université Laval, 2008, 449 orr.
- MEMMO, D.: *Dichiarazione contrattuale e comunicazione linguistica*. Padua: Cedam, 1990, 156 orr.
- 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.
- : *Público y privado en la normalización lingüística*. *Cuatro estudios sobre derechos lingüísticos*, Bartzelona: Atelier Editorial, S.L., 2000, 208 orr.
- MIRAMBELL I ABANCÓ, A.: «La sentència del Tribunal Constitucional 74/1987, de 25 de maig: la seva repercussió en el concepte d'oficialitat lingüística». *Revista Jurídica de Catalunya*, 1988, 1.º zk., 173-180 orr.
- MONNIER, D.: *La langue d'affichage*. *Analyse d'un sondage CROP réalisé en juin 1986*. Québec: Conseil de la langue française, 1986, 45 orr.
- NOGERAS, I.: *Merkataritzan euskaraz*. Usurbil: ELHUYAR, 1997, 167 orr.
- PUIG SALELLAS, J. M.: «La empresa y las lenguas oficiales del Estado». *La Empresa en la Constitución española*. Iruña: Aranzadi, 1989, 353-374 orr.
- REYES LÓPEZ, M. J.: *Manual de Derecho privado de consumo*. Madril: Wolters Kluwer España, 2009, 533 orr.
- ROVIRA, M. (Zuz.): *El català a les empreses*. *Context, practiques i discursos*. Bartzelona: Proa, 2005, 294 orr.
- ROYO, J.: *Una llengua és un mercat*. Bartzelona: Edicions 62, 1991, 185 orr.
- SOLÉ I DURANY, J. R.: «Dues sentències del Tribunal Suprem del Canadà sobre la llengua a la retolació i altres activitats comercials». *Revista de Llengua i Dret*, 1989, 12. zk., 217-218 orr.
- SPARER, M.: *Libre-échange et droit linguistique*. Québec: Conseil de la langue française, 1988, 59 orr.
- TOLIVAR ALAS, L.: *Las libertades lingüísticas*. *La cooficialidad en el acceso a la Función Pública y en el Estatuto de los Funcionarios*. Madril: Instituto de Administración Pública, 1987, 251 orr.



- TOTORICAGÜENA, G. eta URRUTIA, I. (Arg.): *The legal status of the basque language today: one language, three administrations, seven different geographies and a diaspora*. Donostia: Eusko Ikaskuntza, 2008, 265 orr.
- TRIGO GARCÍA, B.: «La nueva ley portuguesa de defensa de los consumidores». *Actualidad Civil*, 1997, 20. zk., 453-471 orr.
- TRUCHOT, C.: *Europe: l'enjeu linguistique*. Paris: La documentation Française, 2008, 153 orr.
- URRUTIA BADIOLA, A.: «Kontsumoa hizkuntz eskubideen eskutik». *Egunkaria*, 1993-5-7, 3. orr.
- WALLOT, J.-P.: *La gouvernance linguistique: le Canada en perspective*. Collection Amérique Française, 11. zk. Ottawa: Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2005, 306 orr.
- ZENBAIT AUTORE: *Estudios jurídicos sobre la Ley de Política Lingüística*. Barcelona-Madril: Generalitat de Catalunya Institut d'estudis autonòmics eta Marcial Pons, ediciones jurídicas y sociales, S.A., 1999, 605 orr.
- : *Estudios sobre el estatuto jurídico de las lenguas en España* (PÉREZ FERNÁNDEZ, J.M., Koord.). Barcelona: Atelier Editorial, S.L., 2006, 514 orr.
- : *Existe-t-il une gouvernance linguistique? Regards sur le monde hispanique* (REYNÉS, P., Koord.). Paris: INDIGO & côté-femmes éditions, 2008, 128 orr.
- : *Llengua, empresa i integració econòmica. L'intercanvi econòmic com af font de canvi lingüístic*. Barcelona: Institut d'Estudis Catalans, 2005, 254 orr.
- : *The case of basque: past, present and future* (AZURMENDI, M. J. eta MARTINEZ DE LUNA, I., Arg.). Donostia: Soziolinguistika Klusterra, 158 orr.
- : *The European Charter for Regional or Minority Languages: Legal Challenges and Opportunities*. Strasbourg: Council of Europe, 2008, 275 orr.



# **DRETS LINGÜÍSTICS DELS CONSUMIDORS I USUARIS**

*Jordi Anguera*

## **1. L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM: FUNCIONS EN MATÈRIA DE DRETS LINGÜÍSTICS DELS CONSUMIDORS I USUARIS**

L'ACC (Agència Catalana del Consum) té com a objectius definir, planificar, impulsar i executar les polítiques de defensa dels consumidors i usuaris de Catalunya. Exerceix l'activitat de policia administrativa en matèria de Consum en l'àmbit de la Política Lingüística o Drets lingüístics dels consumidors.

Per tal de dur-la a terme, l'ACC rep i tramita les denúncies de particulars i organismes per vulneracions dels drets lingüístics dels ciutadans i entitats de Catalunya. Inspecciona d'ofici el compliment de la normativa de Política Lingüística en l'àmbit de consum en els diferents sectors d'activitat econòmica. Comprova el compliment dels requisits aplicables a les activitats comercials i, a més a més, el compliment de la normativa de Política Lingüística que els resulti d'aplicació, tanmateix sanciona els incompliments de la normativa lingüística per part de les empreses i establiments que afectin els drets lingüístics dels consumidors i usuaris, quan arran de l'activitat inspectora detecta vulneracions de la normativa aplicable.

## **2. LES OFICINES DE GARANTIES LINGÜÍSTIQUES**

Les OGL (Oficines de Garanties Lingüístiques) tenen encarregada l'atenció de consultes en l'entorn de l'ús de la llengua catalana, així com la recepció i posterior tramitació de les queixes i denúncies que rebí perquè, si s'escau, els organismes competents iniciïn el procediment d'inspecció, i també l'oferta d'assessorament i recursos a les empreses o entitats objecte de queixa i denúncia, per facilitar-los l'ús del català, en col·laboració amb els Centres del Consorci per a la Normalització Lingüística.

## **3. SÍNTESE DE L'ACTUACIÓ ADMINISTRATIVA**

- *Agència Catalana del Consum*: exerceix l'activitat de policia administrativa en relació a les empreses i comerciants de Catalunya.

- *Oficines de Garanties Lingüístiques*: exerceixen l'activitat de foment o assessorament de l'ús de la llengua catalana.
- Ambdues Administracions: porten a terme una tasca de col·laboració administrativa per aconseguir la normalització lingüística.

## 4. MARC LEGAL

### 4.1. Regulació actual

- **Constitució Espanyola 1978**, art. 3
  - Castellà: És llengua oficial. Existeix deure de conèixer-la i dret a usar-la
  - Altres llengües: Són oficials en els respectius territoris
- **Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006**, art. 6
  - Català: És llengua pròpia de Catalunya
  - Català i castellà: Són llengües oficials a Catalunya
- **Llei 1/1990, de Disciplina de Mercat i de Defensa dels Consumidors i dels Usuaris**, arts. 4 i 5
- **Llei 3/1993, de l'Estatut del Consumidor**, arts. 26, 27 i 29
- **Llei 1/1998, de Política Lingüística**, arts. 15, 30, 31, 32.3 i Disposició Addicional 5 b)

## 5. LA LLEI 1/1998, DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Estableix que el català és la llengua oficial i pròpia de Catalunya, si bé el castellà també és oficial a Catalunya i fixa quin són els Drets bàsics dels ciutadans en l'àmbit lingüístic:

- Dret a poder aprendre el català,
- Dret a utilitzar-lo en les seves relacions públiques i privades,
- Dret a ser atès en català,
- Dret a no ser discriminat per raó de la llengua.

La Llei conté nombrosos conceptes jurídics indeterminats que afavoreixen una interpretació plural de l'articulat. Com s'ha dit, donat que l'Agència Catalana del Consum porta a terme una funció de policia administrativa, els conceptes jurídics indeterminats de la Llei o poc clars s'hauran d'interpretar amb molta cautela. Cal remarcar que es deixen dos aspectes importants relacionats amb l'àmbit de consum sense tipificar: l'atenció al públic en català i l'etiquetatge en català.

S'establia un període transitori d'adaptació de 2 anys per a les empreses i entitats afectades i de 5 anys pels empresaris autònoms superats abastament motiu pel qual la norma és plenament vigent i afecta tant a sectors econòmics com a la pròpia Administració Pública.

Malgrat sigui obvi cal esmentar que tot allò que quedi fora d'aquest àmbit de tipificació no podrà ser objecte d'inspecció ni molt menys de sanció per part de les Administracions competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

Els àmbits en l'espai socioeconòmic que sí que queden regulats i que veurem a continuació són:

- Els documents privats (contractes de serveis i assegurances, préstecs, hipoteques, etc.)
- La senyalització i cartells (rètols i cartells d'informació general)
- Els documents d'oferta de serveis (catàlegs i carta)
- Les empreses públiques i les de servei públic
- L'atenció al públic
- L'etiquetatge dels productes (etiquetes, embalatges i instruccions)

## **6. ELS DOCUMENTS PRIVATS**

### **6.1. Els documents civils i mercantils**

En relació als contractes privats entre un particular i un altre particular existeix llibertat de llengua, per la senzilla raó que preval l'acord de voluntats i que a més no existeix relació de consum. En els que signen els particulars amb empreses, la regla general estableix la llibertat de llengua, sotmesa en tot cas a l'acord de voluntats entre les parts. Ara bé, aquesta regla general queda matisada en determinats sectors amb normativa sectorial pròpia o per a determinats tipus d'empreses, en els quals es fa necessària la redacció almenys en català.

### **6.2. Els documents mercantils: normativa específica en matèria de consum**

Existeixen uns sectors amb regulació específica en els quals determinada informació o documentació que el particular té dret a que li sigui lliurada o mostrada, s'ha de redactar com a mínim en català, per exemple en els serveis a domicili, tintoreries, grues, etc.

### **6.3. Els contractes d'adhesió**

Els contractes d'adhesió són aquells contractes amb condicions generals de contractació predisposades per part del comerciant, la incorporació de les quals ve imposada per aquest últim, havent estat redactades amb la finalitat de ser incorporades a una pluralitat de contractes, sense possibilitat de modificació o negociació per part del consumidor. L'elecció de llengua en aquest cas correspon al consumidor.

Els contractes han de trobar-se a disposició immediata i en exemplars separats en català i castellà en el mateix establiment comercial: no val fer esperar el consumidor o remetre'l a un altre establiment per tal d'obtenir un document en català ni que estiguin en un mateix document o combinant anvers i revers.

### **6.4. Els documents de les entitats financeres**

Tota aquella documentació emesa per les entitats financeres (xecs, pagarés...) s'ha de redactar com a mínim en català, sens perjudici que aquestes entitats ho redactin també en castellà.

## **7. SENYALITZACIÓ I CARTELLS**

Tota la senyalització i cartells s'ha de redactar «almenys» en català. El terme «almenys» equival a dir: «com a mínim» o «si més no», la qual cosa no significa que s'hagi de redactar únicament en català, sinó que en tot cas haurà d'existir una versió en llengua catalana. Es considera senyalització i cartells d'informació general de caràcter fix, aquells rètols d'informació al consumidor relacionats amb l'activitat comercial que es porta a terme i que tenen una evident vocació de permanència en el temps i l'espai.

Es tracta de senyalització i cartelleria de l'interior i l'exterior de l'establiment obert al públic, incloent-hi aquells cartells diversos que, tot i no tenir una relació directa amb l'activitat comercial, tenen vocació informativa amb permanència en l'espai i temps.

S'admet el cartell redactat en ambdues llengües, sempre i quan en el rètol català consti la informació íntegra.

El precepte exclou aquells cartells, marques o noms comercials que es troben emparats per la legislació de la propietat industrial: es tracta de noms que han estat prèviament registrats i que, per aquest motiu, poden constar en qualsevol idioma.

## **8. DOCUMENTS D'OFERTA DE SERVEIS**

S'entén per document d'oferta de serveis, tota manifestació de voluntat per escrit d'un comerciant, en la que de manera complerta, definitiva i amb intenció d'ésser vinculant, ofereix un servei o un producte. S'exclou la publicitat en mitjans de comunicació com ara diaris o en mitjans de publicitat com ara les tanques del carrer.

El document ha de tenir per objectiu que el consumidor porti a terme l'acte de consum: l'adquisició del producte o la contractació del servei. Ha de contenir la informació mínima per afavorir l'acte de consum: descripció del producte o servei ofertat, característiques essencials i, sobretot, el preu final. Exclou els documents publicitaris merament informatius o comercials sense indicació de preu.

A l'igual que amb la senyalització s'accepta la redacció en ambdues llengües i s'exclouen els noms comercials

## **9. LES EMPRESES PÚBLIQUES I LES DE SERVEI PÚBLIC**

Les empreses públiques hauran d'utilitzar normalment el català en la documentació interna, retolació, instruccions o etiquetatge de productes, comunicacions, notificacions, factures i altres documents de tràfic, mentre que les de servei públic només ho han de fer en la retolació, comunicacions megafòniques, factures i documents de tràfic.

## **10. L'ATENCIÓ AL PÚBLIC**

Existeix el dret a ser atès en català tot i que això es tradueix en una obligació per part de l'empresari. La interpretació generalitzada de la intenció del legislador respecte a l«atendre»és que es refereix a la capacitat del comerciant per «entendre» o «comprendre» el català amb normalitat. El comerciant ha de poder entendre el consumidor que li parla en català. Ara bé, no es pot obligar al comerciant a parlar en català. No obstant, la manca d'atenció en català no constitueix infracció administrativa en matèria de consum i disciplina de mercat. És a dir, el dret es troba reconegut a la norma però no s'ha tipificat la seva vulneració com una infracció administrativa.

Davant d'aquesta incongruència de la norma, s'acostuma a donar el tractament administratiu de queixa al denunciat per al seu coneixement i la millora del servei. Es dóna un tràmit més propi de l'activitat de foment que no pas de l'activitat de policia administrativa.

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya aprovat el 2006 a l'article 34 estableix que «*Totes les persones tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuaris o consumidors de béns, productes i serveis. Les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.*»

En aquest punt, l'Estatut sembla anar una mica més enllà establint el dret a ser atesos no tan sols oralment sinó també per escrit, tot i que l'expressió «deure de disponibilitat lingüística» és extremadament indeterminada.

## 11. L'ETIQUETATGE DELS PRODUCTES

La Llei de Política Lingüística deixa absoluta llibertat pel que fa a la llengua de l'etiquetatge, embalatge i instruccions dels productes. Es pot emprar el català, el castellà o qualsevol altra llengua de la Unió Europea. En conseqüència, destaca el fet que la norma no tipifica com a infracció administrativa la manca d'etiquetatge en català en aquells productes que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya. La llengua catalana és voluntària en l'etiquetatge dels productes en general, tret dels productes catalans amb denominació d'origen, comarcal o de qualitat i els productes artesanals, que es distribueixen a Catalunya, s'han d'etiquetar com a mínim en català. En l'estatut del 2006 s'estableix que (50.4). «*Els poders públics han de promoure que les dades que figurin en l'etiquetatge, en l'embalatge i en les instruccions d'ús dels productes distribuïts a Catalunya constin també en català.*» L'Estatut d'Autonomia no innova en absolut en el camp de l'etiquetatge i reserva a les Administracions la capacitat de foment de la llengua catalana, però en cap cas n'estableix l'obligatorietat.

## 12. RÈGIM SANCIONADOR

El règim sancionador dels incompliments en matèria de drets lingüístics de les persones consumidores i usuàries a Catalunya s'estableix a dues normes: La Llei 1/1998, de Política Lingüística i la Llei 3/1993, de l'Estatut del Consumidor.

- La **Llei 1/1998, de Política Lingüística** estableix el règim sancionador dels incompliments dels deures lingüístics aplicables a les empreses i comerciants que porten a terme la seva activitat a Catalunya. L'esmentada Llei estableix que l'incompliment dels preceptes relatius als documents civils i mercantils, contractes d'adhesió, empreses públiques, empreses de serveis públics, senyalització i cartells i documents d'oferta de serveis, imputable a les empreses i les entitats concernides, es



considera infracció administrativa consistent en una negativa injustificada a satisfer les demandes de les persones usuàries i consumidores, a la qual s'ha d'aplicar el règim sancionador que estableix la Llei 1/1990, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris.

- La **Llei 3/1993, de l'Estatut del Consumidor**, estableix el règim sancionador aplicable als incompliments dels deures lingüístics descrits a la mateixa norma. Aquesta Llei estableix que es considera infracció administrativa el fet de vulnerar els drets lingüístics que són reconeguts per la Llei als consumidors o el fet d'impedir-ne l'exercici, en relació amb els contractes d'adhesió, l'etiquetatge de productes i l'atenció verbal en català.

### 13. CONCLUSIÓ

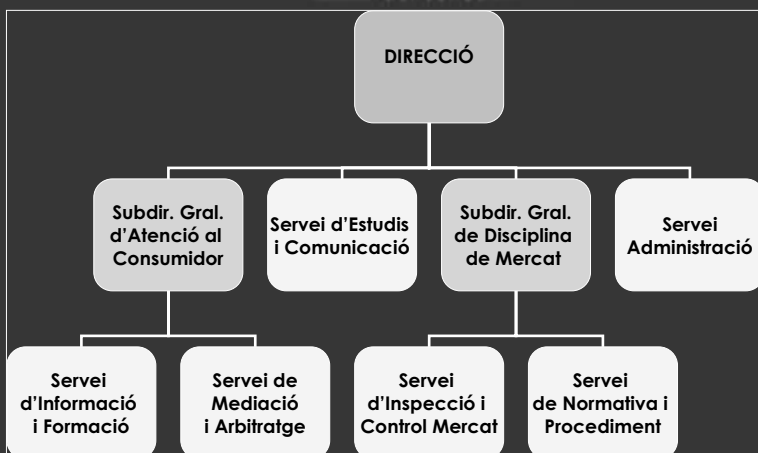
La normativa vigent encomana la protecció dels seus drets lingüístics a l'Administració competent en matèria de defensa dels drets dels consumidors i usuaris. Aquesta protecció es porta a terme mitjançant la inspecció de consum i pot donar lloc, si escau, a la incoació de procediments administratius sancionadors que poden derivar en la imposició de sancions econòmiques a aquelles empreses i establiments que vulneren la normativa.

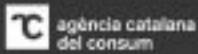
Pel que fa a l'activitat de foment de la llengua catalana, aquesta queda reservada a les Oficines de Garanties Lingüístiques, que no disposen de capacitat inspectora ni sancionadora.

*Kataluniako esperientzia*

## ELS DRETS LINGÜÍSTICS DELS CONSUMIDORS I USUARIS

20 de novembre de 2008  
Bilbao






## L'Agència Catalana del Consum

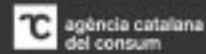
- L'ACC té com a objectius definir, planificar, impulsar i executar les polítiques de defensa dels consumidors i usuaris de Catalunya
- Exerceix l'activitat de o polícia administrativa en matèria de consum: interpretació estricta de la normativa
- **INSPECCIONA,**
  - per denúncia administrativa (de part pública)
  - d'ofici (campanyes)

els sectors econòmics: compliment dels requisits aplicables a cada activitat i, entre aquests, els **drets lingüístics**
- **SANCIONA,**
  - si escau, els incompliments de la normativa lingüística que afectin els **drets lingüístics** dels consumidors



## Marc Legal

- Constitució Espanyola 1978, art. 3  
*Castellà llengua oficial: deure de conèixer-la i dret a usar-la*  
*Altres llengües: oficials en els respectius territoris*
- Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006, art.6  
*Català: llengua pròpia*  
*Català i castellà: llengües oficials*
- Llei 1/1990, de Disciplina de Mercat i de Defensa dels Consumidors i dels Usuaris, arts. 4 i 5
- Llei 3/1993, de l'Estatut del Consumidor, arts. 26, 27 i 29
- Llei 1/1998, de Política Lingüística: arts. 15, 30, 31 i 32.3 i DA 5b



## Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006

### Article 6. La llengua pròpia i les llengües oficials

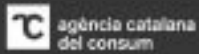
La llengua pròpia de Catalunya és el català. Com a tal, el català és la llengua d'ús normal i preferent de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya, i és també la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament.

El català és la llengua oficial de Catalunya. També ho és el castellà, que és la llengua oficial de l'Estat espanyol. Totes les persones tenen el dret i el deure de conèixer-les. Els poders públics de Catalunya han d'establir les mesures necessàries per a facilitar l'exercici d'aquests drets i el compliment d'aquest deure. D'acord amb el que disposa l'article 32, no hi pot haver discriminació per l'ús de qualsevol de les dues llengües.



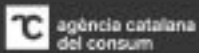
*“La llengua catalana és un element fonamental de la formació i la personalitat nacional de Catalunya, un instrument bàsic de comunicació, d'integració i de cohesió social dels ciutadans i ciutadanes, amb independència de llur origen geogràfic (...). A més, ha estat el testimoni de fidelitat del poble català envers la seva terra i la seva cultura específica.”*

*Exposició de motius de la Llei 1/1998 de política lingüística*



## Estructura de la Llei 1/1998, de Política Lingüística

PREÀMBUL	CAPÍTOL 1 <u>L'ús institucional</u> (15)
CAPÍTOL PRELIMINAR Principis generals	CAPÍTOL 2 L'onomàstica
	CAPÍTOL 3 L'ensenyament
	CAPÍTOL 4 Els mitjans de comunicació i les indústries culturals
<u>DISPOSICIONS ADDICIONALS</u> (5 b)	CAPÍTOL 5 <u>L'activitat socioeconòmica</u> (30, 31, 32.3)
DISPOSICIONS TRANSITÒRIES	CAPÍTOL 6 L'impuls institucional
DISPOSICIONS FINALS	



## Característiques de la Llei 1/1998

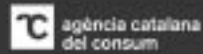
- El  **català**  és la llengua oficial i pròpia de Catalunya.
- El  **castellà**  també és oficial.
- Drets dels ciutadans a:
  - a poder aprendre el català,
  - a utilitzar-lo en les seves relacions públiques i privades,
  - a ser atès en català,
  - a no ser discriminat per raó de la llengua.
- La Llei conté nombrosos conceptes jurídics indeterminats:
  - afavoreixen una interpretació plural de l'articulat.
- La Llei deixa aspectes importants sense tipificar:
  - l'atenció al públic en català
  - l'etiquetatge en català.

## ELS DOCUMENTS CIVILS I MERCANTILS

### **Article 15.2 Llei Política Lingüística** *Els documents civils i mercantils*

Els documents privats, contractuals o no, qualsevol que en sigui la naturalesa, redactats en qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya són vàlids i no requereixen cap traducció per a exigir-ne judicialment o extrajudicialment el compliment en l'àmbit territorial de Catalunya.

## **Article 15.3 Llei Política Lingüística**



### *Els documents civils i mercantils*

Els documents a què es refereix l'article 15.2 s'han de redactar en la llengua oficial que les parts acordin.

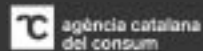
Especialment si es tracta de:

- contractes d'adhesió

s'han de redactar en la llengua que escullin els consumidors i han d'estar:

- a disposició immediata dels clients
- en exemplars separats en català i en castellà.

## **Article 15.5 Llei Política Lingüística**



### *Els documents civils i mercantils*

Els xecs, els pagarés, els talonaris i altres documents oferts per les entitats financeres a llurs clients han d'ésser redactats com a mínim:

en català.

# LA SENYALITZACIÓ LA CARTELLERIA

## Capítol 5 ÀMBIT SOCIOECONÒMIC

### **Article 32.3 Llei Política Lingüística** *Senyalització i documents d'oferta de serveis*

3. La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix per a les persones usuàries i consumidores dels establiments oberts al públic han d'ésser redactats, almenys, en català.

**EXCEPCIÓ:** Aquesta norma no s'aplica a:

- marques
- noms comercials

emparats per la legislació de la propietat industrial.



# ELS DOCUMENTS D'OFERTA DE SERVEIS

## Article 32.3 Llei Política Lingüística *Senyalització i documents d'oferta de serveis*

3. Els documents d'oferta de serveis per a les persones usuàries i consumidores dels establiments oberts al públic han d'ésser redactats, almenys, en català.

**EXCEPCIÓ:** Aquesta norma no s'aplica a:

- marques
- noms comercials

emparats per la legislació de la propietat industrial.

# LES EMPRESES PÚBLIQUES

## Article 30 Llei Política Lingüística

### *Les empreses públiques*

- Les empreses públiques de la Generalitat i de les Corporacions Locals,
- les seves empreses concessionàries quan gestionen o exploten el servei concedit,

han d'emprar normalment el català en:

- llurs actuacions
- documentació internes
- en la retolació,
- en les instruccions d'ús, en l'etiquetatge i en l'embalatge dels productes o els serveis que produeixin o ofereixin,
- en les comunicacions i les notificacions,
- les factures i els altres documents de tràfic, adreçades a persones residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà.

## LES EMPRESES DE SERVEI PÚBLIC

### Article 31 Llei Política Lingüística *Les empreses de servei públic*

Les empreses i les entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics, com ara les de:

- transport, (terrestre, marítim o aeri)
- subministraments, (electricitat, aigua, gas)
- comunicacions, (telecomunicacions, telefonia i internet)
- i d'altres,

han d'emprar, almenys, el català en:

- la retolació
- les comunicacions megafòniques.
- les comunicacions i les notificacions escrites adreçades a persones residents a Catalunya
- les factures i els altres documents de tràfic, s'han de fer almenys en català, sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà si ho demanen.

# L'ATENCIÓ AL PÚBLIC

## Article 32.1 Llei Política Lingüística *L'atenció al públic*

1. Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya han d'estar en condicions de **poder atendre** els consumidors quan s'expressin en **qualsevol** de les llengües oficials a Catalunya.

## *L'atenció telefònica de les empreses*

- Les empreses i establiments que desenvolupen llur activitat a Catalunya han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials, entre elles el català, fins i tot quan la comunicació és telefònica.
- La manca d'atenció telefònica en català no constitueix infracció administrativa
- QUEIXA a l'establiment denunciat.



## Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006

### Article 34. Drets lingüístics dels consumidors

Totes les persones tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidores de béns, productes i servei. Les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.

# L'ETIQUETATGE DELS PRODUCTES

## **Article 34.1 Llei Política Lingüística**

### *La informació a les persones consumidores i usuàries*

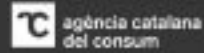
1. Les dades que figuren en:

- l'etiquetatge
- l'embalatge
- les instruccions d'ús

dels productes que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya poden figurar:

- en català,
- o en castellà,
- o en qualsevol altra llengua de la Unió Europea.

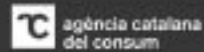
## *L'etiquetatge dels productes*



- La Llei deixa absoluta llibertat pel que fa a la llengua de l'etiquetatge, embalatge i instruccions dels productes.
- La Llei no tipifica com a infracció la manca d'etiquetatge en català.
- La normativa específica de la majoria de productes matissa aquest aspecte i fa obligatori que l'etiquetatge consti, almenys, en llengua **espanyola** oficial de l'Estat.
  - RD 1468/1988, pel qual s'aprova el Reglament d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes industrials destinats a la venda directa als consumidors.
  - RD 880/1990, pel qual s'aproven les normes de seguretat de les joguines.
  - RD 1334/1999, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris.
  - RD 1078/1993, pel qual s'aprova el Reglament de classificació, envasat i etiquetatge de preparats perillosos.
  - RD 928/1987, relatiu a l'etiquetatge de composició dels productes tèxtils.
  - .../...

## **Article 34.2 Llei Política Lingüística**

### *La informació a les persones consumidores i usuàries*



2. Les dades obligatòries i les informacions voluntàries addicionals que figuren en l'etiquetatge de productes catalans que gaudeixen de:
  - denominació d'origen
  - denominació comarcal
  - denominació de qualitat
  - i els productes artesanals

que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya han d'ésser necessàriament, com a mínim, en català.

# RÈGIM SANCIONADOR DE DISCIPLINA DE MERCAT I CONSUM

## Disposició Addicional Cinquena - Llei Política Lingüística *Garanties de compliment*

Aquesta Llei **no** estableix sancions per als ciutadans.  
Tanmateix:

- b) L'incompliment dels preceptes dels articles 15, 30, 31 i 32.3 imputable a les empreses i les entitats concernides es considera una negativa injustificada a satisfer les demandes de les persones usuàries i consumidores, a la qual s'ha d'aplicar el règim sancionador que estableix la **Llei 1/1990**, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris (article 4 f).



### *Règim Sancionador de Consum: Regulació*

- L'article **15** regula la llengua en:
  - els documents civils i mercantils
  - els contractes d'adhesió.
  
- L'article **30** regula l'ús de la llengua a:
  - les empreses públiques.
  
- L'article **31** regula l'ús de la llengua a:
  - les empreses de servei públic.
  
- L'article **32.3** regula:
  - la senyalització i els cartells d'informació.
  - els documents d'oferta.

### *Règim Sancionador de Consum: Exclusions*

- Resten fora de l'àmbit de tipificació de la Llei 1/1998:
  - ✓ Article 32.1 de la Llei: l'Atenció al públic
  - ✓ Article 34.1 de la Llei: l'Etiquetatge dels productes

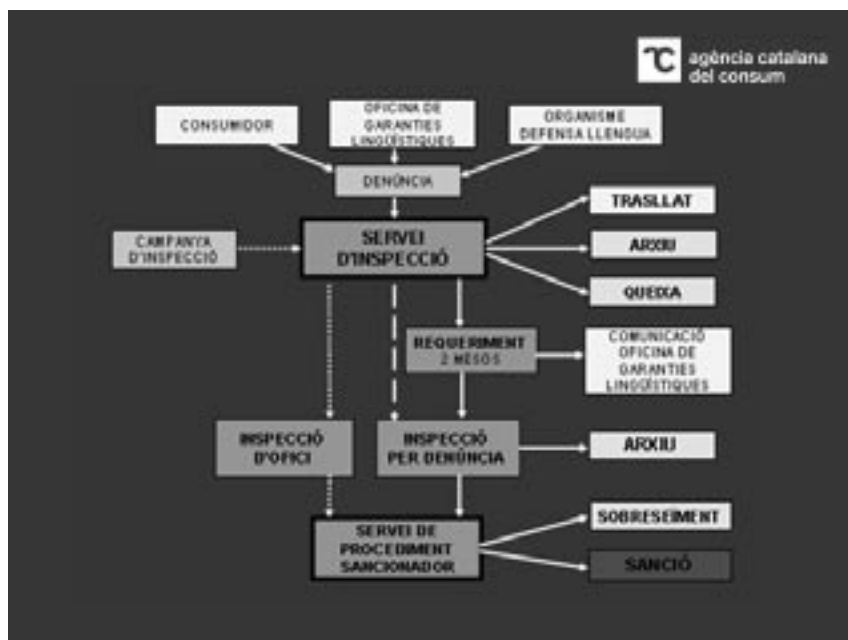
## Article 29 Estatut del Consumidor

### *Infraccions*

Es consideren infraccions en matèria de defensa dels consumidors:

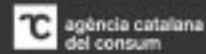
- f) Vulnerar els drets lingüístics que són reconeguts per aquesta Llei als consumidors o impedir-ne l'exercici.

## Procediment de gestió de denúncies



agència catalana del consum

## Accions de foment en matèria de drets lingüístics de la Generalitat de Catalunya



## Accions de foment

Atenció i assessorament al ciutadà en matèria de drets lingüístics.

Assessorament i recursos a empreses en general i específicament a empreses objecte de queixa.

Elaboració i difusió de materials de bones pràctiques lingüístiques per a empreses.

Subvencions a associacions en defensa de la llengua.

Col·laboració amb organismes semipúblics.



## Accions de foment específiques de l'ACC

Xerrades divulgatives per als comerciants.

Foment de l'etiquetatge en català.

Elaboració i edició d'un Codi de bones pràctiques a l'empresa en l'ús del català en els productes i serveis al client o consumidor.

Establiment d'un eix específic sobre drets lingüístics en el "Acord amb el món empresarial per la millora dels drets consumidors".

Suport a les associacions en defensa dels drets lingüístics dels consumidors.



Eskerrik asko!

Agència Catalana del Consum

Diagonal 405 bis

08008 Barcelona

93 551 65 75

[director\\_acc@gencat.cat](mailto:director_acc@gencat.cat)

[www.consum.cat](http://www.consum.cat)



### **XIII. JAGON JARDUNADIAK: EUSKARA, KONTSUMOA ETA HIZKUNTZA ESKUBIDEAK. ONDORIOAK**

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak errespetatzea gizartearen bizikidetzara eta kohesioa areagotzeko ekarpen bat da. Gizarte bizitzan euskara indarberritzeko ahaleginarekin egindako urrats berri bat da.

Euskaltzaindiari dagokio, besteak beste, hizkuntza lantzea eta arautzea, euskara are noranahikoagoa bilakatu eta haren erabilera indartzen joan dadin. Inguruabar horretan, kontsumo arloan hizkuntza baten erabilera kuantitatiboa eta kualitatiboa da haren bizi-indarraren adierazle erabakigarrienetako bat. Horiek horrela, euskara, kontsumoa eta hizkuntza eskubideak aztergai izan ditu Euskaltzaindiak XIII. Jagon Jardunaldietan.

Badira, euskararen lurralde lur eremu zabalean, eskaria eta eskaintza kontuan berez arautzen den merkatu *librea*z dihardutenak, baita hizkuntza kontuetan ere. Alabaina, hizkuntzen auzia dialektika horren legetara eraman nahi izateak merkatuan indartsu denaren legea aplikatzea, liberalismo linguistikoa jaun eta jabe egitea alegia, hizkuntza indartsuenak gailentzeko dinamika areagotzea eta hizkuntza ahulak are bazterrerago uztea dakar ezinbestean, ondorioz, herritarren hizkuntza-aukerak murriztuz eta hizkuntza-eskubideak hankapean hartuz, euskara bezalako hizkuntzak indarbertzeko atek itxiz.

Euskara aktiboki bultzatzea inork ez luke gaztelaniari edo frantsesari bizkarra erakusten dion jokabidetzat hartu behar. Aitzitik, ahulenaren aldeko politikak, berdinkideak diren pertsonen hizkuntza-eskubideak errespetatu daitezkeen urratsak egitea, herritarren aukera berdintasuna areagotzea dakar, gizarte demokratikoen oinarria den herritarren askatasunean sakonduz. Alabaina, hizkuntza aukera berdintasuna ezin da egun batetik bestera erdietsi.

Erabilera da hizkuntza baten bizi-indarraren termometrorik behinena. Euskarak aurrerapen handia egin du irakaskuntzan, administrazio publikoan, hedabideetan eta kultur gintzan. Alabaina, euskara indartsu da bizitzara sozio-ekonomikoan sartzen den neurrian, lan munduan, saltegietan, zerbitzu zentroetan, eta abar, hots, ekoizpen eta kontsumo guneetan. Esan dezakegu kontsumoa hizkuntza politikaren bide-gurutzean dela: eguneroko erabileraren alorra baita, bizitzara osoa hartzen duen eremua.

Kontsumoak ekoizpena baldintzatzen du, adibidez publizitatea. Gauza nabariago da zerbitzuetan. Kontsumoak baldintzatzen du neurri handi batean hizkuntza-paisaia. Hor ditugu begien aitzinean enpresen izenak, produktuen etiketak, zerbitzuei buruzko argibideak eta kontsumoa bideratzen duen publizitatea. Euskarari ematen zaion tokiaren arabera euskaltasuna dugu, beraz, kontsumoa dela bitarte, agerian. Horregatik, eremu honetan egin diren ahaleginak ez dira gaurkoak, izan ere, XIX. eta XX. mendeetan, bezeroak eta erabiltzaileak erakartzeko eta haien apetak asebetetzeko ez ezik euskara indarberritzeko ere ahalegin ugari ziren. Horiek ere aztergai izan dira XIII. Jagon Jardunaldietan, eremu administratibo bakoitzean gertatu den bilakaera aztertuz eta egungo errealitateari buruzko iruzkinak eginez. Era berean, Catalunyaoko oinarritzko habe juridikoen eta egindako ibilbidearen berri zehatza ere eman da.

Halaber, Eusko Jaurlaritzak 2008ko uztailean onartutako 123/2008 Dekretua, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoa aztergai izan da. Dekretuaren nondik norakoak azaltzeaz gain, izan dituen aldeko eta kontrako iritziak ere aipatu dira, besteak beste, zenbait jardun-eremutan duen eragina berariaz aztertuz. Nolanahi ere, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak errespetatu daitezkeen garrantzi handiko urrats berri bat egin dela ezin uka daiteke, gure ustez, gizarte baldintzek, herritarren atxikimenduak bereziki, aukera berriak ahalbidetu ahala, bestelako urratsetarako aukerak eskaintzen dituen urratsa, ezbaierik gabe. Hala biz!

*Bilbo, Euskaltzaindiaren egoitzan  
2008-11-21*