

**EAEko KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN
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 batzuek¹, 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-

¹Hizkuntza kontuetan merkatuaren legeetara makurtzeko gonbit egin eta eskusartzerik gabeko jardunaz ari direnei, besteren artean, gogora ekarri beharko litzaeke 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 lasterren 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 bizikidetzatza gauzatzeko era bilatu eta adostu beharko ditugu denon artean ezin bada, ahalik gehien 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 aurrekari ez 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 harremanan 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, 182² 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

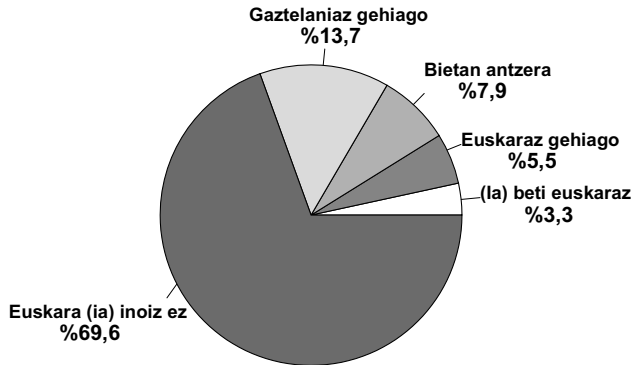
²Posta eta komunikazioak, trenbidezko bidaiarien garraioa, errepide bidezko bidaiarien garraioa, aire bidezko bidaiarien garraioa, energia banatzaileak (elektrikoa, gasa, gasolindegia), hipermerkatu eta supermerkatuak, saltoki gune handiak (zentro komertzialak kudeatzen dituzten enpresak), saltoki handiak, 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 ehuneko oso antzekoa da (%36 eta %37, hurrenez hurren), eta bat dator EAEko errealitate soziolinguistikoarekin³.
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.

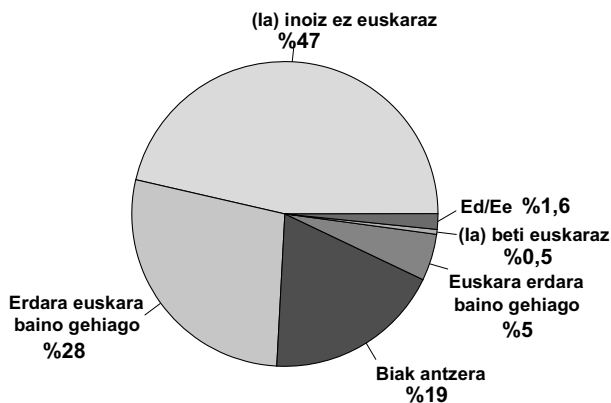
³Langile horien erdia baino gehiago 40 urte baino gutxiago dute eta 16-40 urte bitarteko elebidunen ehunekoa (2006) EAEn %37,5 da (Ikus IV. MAPA SOZIOLINGUISTIKOA. Eusko Jaurlaritza, 2009).

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).

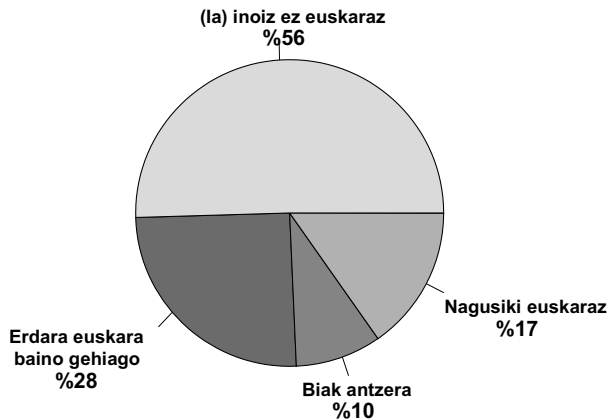
Euskararen ahozko erabilera bezeroarekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan (%)



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.

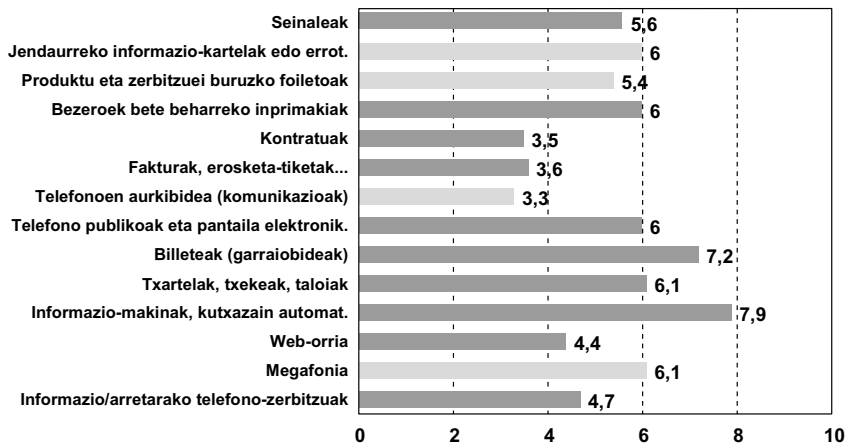
Euskararen idatzizko erabilera txikizkako merkataritzan, ostalaritzan eta hainbat zerbitzu establezimendu edo bulegoetan (%)



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).

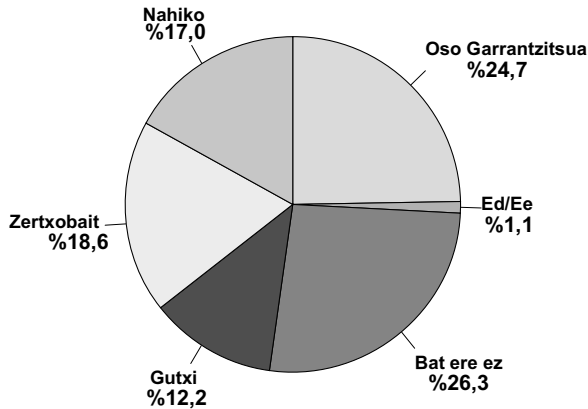
10. Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan euskararen erabilera-mailarik altuena informazioa eta produktuen zein zerbitzuen berri ematen duten makina edo kutxazain automatikoetan ematen da (7,9 puntu). Honen atzetik billeteak (7,2), eta 6 punturen bueltan: txartelak, txekeak, taloiak, megafonia, 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 erabilerearen batez bestekoa bezeroarekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan (0–10 eskala)



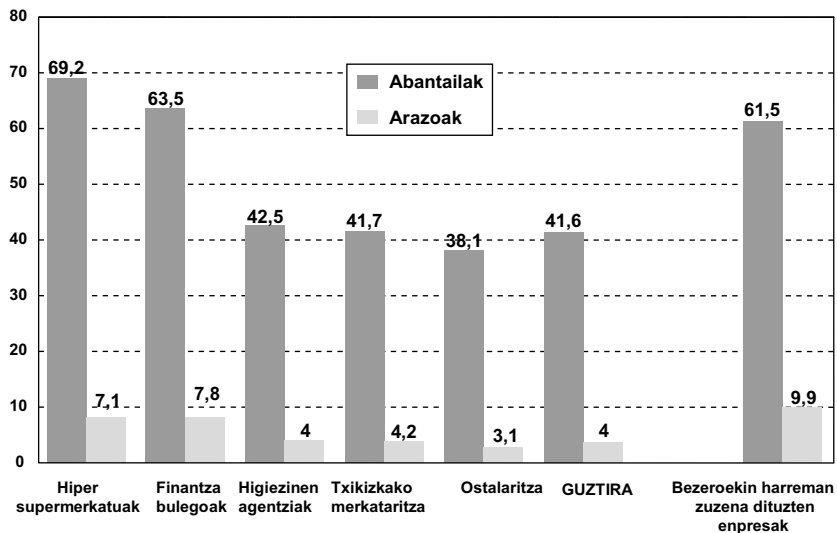
11. Txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimendutan elkarriketatuari bere establezimendurako euskararen erabilera zenbaterainoko garrantzia duen galdetuta, %25ek oso garrantzitsutzat jotzen dute, eta %17k nahikoa garrantzitsutzat. Hamarretik seik, aldiz, uste du garrantzi 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 ekipamenduen eta establezimenduen 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 juridikoa⁴ 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., 11.⁵, 26.⁶ 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-aginteei, 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 baliatzeke 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

⁴Hemen 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.

⁵11. artikulua dio: «Euskal herritik abiatzen diren garraio publikoko zerbitzu guztietan inprimakiak, iragarkiak eta herritarrentzako mezuak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira».

⁶26. artikulua dio: «Euskal herri-aginteei 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 jarduerara 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 ondoren⁷. 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 kalitatea⁸ zaindu egin behar dela ere azpimarratzen da. Izan ere, eus-

⁷Horretarako 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.

⁸Kezka 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 indarbertitze 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 indarbertitzeko 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 Zigilua⁹ (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.

⁹Zigilua 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 hauek¹⁰ 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 gora¹¹ 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.

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

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

- b) Jendeari salmentak egiteko gunearen azalera 400 metrotik gorakoa duten establezimenduak¹² izatea, elebidunen proportzioa % 33¹³ baino handiagoa duten udalerrietan edo Bilbon, Gasteizen edo Donostian kokatuta badaude.
- c) Bezeroarentzako arreta ematen duten plantillako langileak¹⁴ 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 enpresei¹⁵ (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

¹²Hartarako 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-azalerarik 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.

¹³123/2008 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.

¹⁴Ostalaritzan, 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).

¹⁵2008ko datuak.

asko entzun ondoren, asko elkarriketatu 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. Gizartea¹⁶ 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 gizabanakoen 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.

¹⁶Ikuspegi 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. Kapituluak (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 denbora¹⁷ eskainiz. Honetan datza, nire uste apalean, 123/2008 Dekretuak ireki duen bidea pauso eragingarri edo ahalegin kamutsa bilakatzea.

¹⁷ 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 orokorrakoak 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 hau¹⁸. 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 ahaleaginean, 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 gehiegi 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.

¹⁸ 123/2008 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.