

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN HIZKUNTZA-
ESKUBIDEAK BABESTEKO DEKRETU PROPOSAMENA



2013ko azaroaren 12an

000 /2013 DEKRETU PROPOSAMENA, urriaren 10ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa.

Hizkuntza-eskubideen deklarazio unibertsalak atal oso bat eskaintzen dio alor sozioekonomikoari. Horrekin hizkuntza-eskubideei dagokienez, alor sozioekonomikoak duen garrantzia azpimarratzen da. Hona hemen atal horretan jasotzen diren artikulua Dekretua hau egituratzeko ezinbesteko erreferentzia izan direnak:

Hizkuntza-eskubideen deklarazio unibertsala.

VI. ATALA

ALOR SOZIOEKONOMIKOA

47. artikulua.

1.- Hizkuntza komunitate orok eskubidea dauka bere hizkuntzaren erabilera xedatzeko bere lurraldearen barruko jarduera sozioekonomiko guztietan.

2.- Hizkuntza komunitate bateko edozein kidek eskubidea dauka bere hizkuntzan eskura izateko lanbide-jarduera egikaritzeko baliabide guztiak, hala nola kontsultarako dokumentuok eta liburuak, jarraibideak, formularioak eta ekipamendu informatikoak eta produktuak.

3.- Alor sozioekonomikoan beste hizkuntzen erabilera justifika dezaken arrazoi bakarra, egiten ari den lanbide-jardueraren izaera izango da. Inolaz ere ez daiteke onar berriki etorria den hizkuntzak lurraldekoa berezkoa den hizkuntza ezkutatzea edo erabilera menperatzea.

48. artikulua.

1.- Norbere hizkuntza komunitatearen lurraldearen gizaki orok eskubidea dauka bere hizkuntza balio juridiko osoz erabiltzeko era guztietako merkataritza-jardunetan, hala nola ondasun, eta zerbitzuen salerosketetan, banku-eragiketetan, aseguruetan. lan-kontratuetan, eta gainerakoetan.

2.- Ekintza pribatu horietako ezein klausulak ezin du baztertu edo mugatu lurraldeko hizkuntza propioaren erabilera.

3.- Gizaki orok eskubidea dauka bere hizkuntza komunitatearen lurraldean bere hizkuntzan eskura izateko aipatutako eragileak burutzeko behar diren agiriak, hala nola inprimakiak, txekeak, kontratuek fakturak, ordainagiriak, emate-agiriak, eskaerak eta gainerakoak.

49. artikulua.

Gizaki orok eskubidea dauka bere hizkuntz komunitatearen lurraldean bere hizkuntza erabiltzeko edozein motatako erakunde sozioekonomikoetan, hala nola laboralak, sindikalak, patronalak, lanbidekoak eta gremioak.

50. artikulua.

1.- Hizkuntza komunitate orok eskubidea dauka bere hizkuntzak presentzia nagusia izan dezan publizitatean, errotulazioan, kanpo-seinaleztapenetan eta lurraldearen irudi orokorrean.

2.- Hizkuntza komunitate propioaren lurraldeen gizaki orok eskubidea dauka bere hizkuntzan informazio osoa izateko idatzia zein ahozkoa, lurraldean finkatutako merkataritza-establezimenduek eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzuez, hala nola erabiltze-jarraibideak, etiketak, osagai-zerrendak, publizitatea, bermeak eta gainerakoak.

3.- Pertsonen segurtasunari dagozkion argibide publiko guztiak hizkuntza komunitatearen hizkuntzen, gutxienez, adieraziko dira, beste edozein hizkuntzatako adierazpenak baino kondizio ez okerragotan.

5 1. artikulua.

1.- Gizaki orok eskubidea dauka lurraldeko hizkuntza propioa erabiltzeko enpresekin, merkataritza-establezimenduekin eta erakunde pribatuekin dauzkan harremanetan, eta hizkuntza berean atenditua eta erantzuna izateko.

2.- Gizaki orok eskubidea dauka, bezero, kontsumitzaile edo erabiltzaile gisa, jendeari zabaldutako establezimenduetan lurraldeko hizkuntza propioan informatua izateko, hola ahoz nola idatziz.

Sarrera

Euskararen normalizazioa sektore jakin batzuetara, sektore estrategikoak, nolana ere, zuzentzen hasi beharra dago. Horien artean alor sozioekonomikoak aparteko azpimarra behar du pertsonen arteko harremanetan duen garrantziarengatik. Ez dugu ahaztu behar harreman horietan kontsumo-harremanak oso garrantzitsuak direla pertsonen bizitzetan bai harreman kantitatearen ikuspuntutik bai eta haien beharrezkotasunetik ere. Esan daiteke, euskara ez dela erabat normalizatuko alor sozioekonomikoan euskararen erabilera normaldu arte.

Planteamendu horretan txertatzen da Dekretua, eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei Legean aitortzen zaizkien hizkuntza-eskubideak egiaz gauzatzeko aukera emateko asmoz sortu da, betiere Dekretuan ezarritako garapen mailakaturik lortzea egokia dela jakinda.

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz jasotzeko, baita Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzeko. Horixe da Dekretu honek babestu nahi duena.

Halaber 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.

Planteamendu horretatik abiatuta, Dekretuaren helburua prestasun-printzipioari jarraiki, jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza-betebeharrak zehaztea da, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatze aldera,

Dekretuaren eragina kontsumo harreman guztietara hedatuko da. Helburu eta epe desberdinak izango ditu merkataritzaren tamaina eta ezaugarrien arabera baina, edozein kasutan merkataritzari bere osoan eragingo dio.

Azkenik, aplikazio eremuari dagokionez, EAEko geografia bere osoan hartzen du Dekretuak eraginpean. Izan ere, hizkuntza eskubideak giza-eskubideak diren neurrian ezin dira

pertsonengandik bereizi eta pertsona kantitateak ez dakar eskubidearen galera. EAEko euskaldun guztiek dute merkatal harremanak euskaraz burutzeko eskubidea edozein izanik ere tokian tokiko euskaldun kopurua.

Dekretu honek bere eraginpean hartzen ditu enpresak, kontsumo-harremanak Euskal Autonomia Erkidegoaren lurraldean kokatutako jendeari begirako establezimendu batean gertatzen ote diren kontuan izan gabe. Kontua da enpresa-jardueraren garapena Euskal Autonomia Erkidegoarekin lotzea, horrela bada EAEko lurralde-eremuan jarduten duten enpresa edo establezimenduekin harremanetan jartzean kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituzten hizkuntza-eskubideak errespetatzeko bidea hartuko dute Dekretuak zehazten dituen bideetatik. Nolanahi ere, Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan jardutea esaten denean, zenbait kasutan zertaz ari den argitzen da Dekretuan bertan hizkuntza-betebehar / eskubide bikotea nola garatuko den argituz.

Azkenik, bide elektronikoen bitartez gertatzen diren kontsumo-harremanen esparruan barne hartutako enpresen kasuak aipatzen dira; kasu horietan, itxuraz behintzat, bide horrek ez du inolako loturarik lurraldearekin. Berriro ere, hizkuntzabetebehar / eskubidea eta bide elektronikoa lotu dira Dekretuan. Enpresak Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten duenean zenbait harreman bide fisiko edo elektronikoen bitartez gertatzeak ez ditu ezkutuan utzi behar kontsumitzailearen eskubideak, ezta, horrekin loturik, enpresaburuari ezarritako betebeharrak ere; izan ere, enpresaren jarduera Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan garatzen delako sortzen dira harreman horiek eta bide elektronikoa lurraldean garatutako jardueraren hedadura naturala baino ez da. 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.

Lehenik idatzitako komunikazioarekin loturiko alderdiak arautzen dira, informazio-eskubideari baitagozkio, eta bigarren zatian bezeroarentzako arretarekin loturiko hizkuntza-betebeharrak arautzen dira, bereziki ahozko komunikazioari dagozkion betebeharrak barnean hartuta. Lehenengo atalean, garrantzi handia ematen zaie honako hauei: alde batetik, kontsumo-harremanaren oinarri izaki, kontratu dokumentuetan hizkuntzen koofizialtasuna bermatzeari, baina horiek bezain garrantzitsuak diren beste zenbait kasu ere ahaztu gabe (esaterako, etxebizitzak saldu edo alokatzean); eta bestetik, garrantzi estrategikoko kontsumo-harremanetan (finantza-erakundeekin gertatzen direnetan) lortu beharreko hizkuntza-normalizazioari.

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 elkarreragiteak dakarren arreta; bereizketa egin beharra zegoen, kasu batean eta bestean hizkuntza-betebeharrak ezin duelako berdina izan.

Azkenik, berezko araudia duten bezeroarentzako arreta zerbitzuak aipatzen dira modu espezifikoan; esate baterako, telefono-komunikazioetako operadoreen bezeroarentzako arreta zerbitzuak, telefono-abonatuen zenbakiak kontsultatzeko telefono-zerbitzuak, eta finantza-erakundeetako bezeroarentzako arreta-zerbitzuak. Izan ere, hizkuntzen koofizialtasun erregimenak aukera ematen du gai jakin batzuetan, betiere hizkuntzaren esparru soil-soilean, hizkuntza-araudia ezartzeko, baita Euskal

Autonomia Erkidegoko eskumen-erregimenetik kanpoko gaietan ere, eskumen horietako elementu berezia eta bereizgarria den heinean.

Gizartearen eta ekonomiaren arloko hizkuntza-normalizazioa lortzeari begira, Administrazioaren zeregina ez da amaitzen Dekretua aldarrikatuta. Beste hainbat neurriekin osatu beharreko neurria izango da hau, hain zuzen ere herritarrei, enpresei eta establezimenduei babes eraginkorra emateko neurriekin, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatze aldera.

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.-

Helburua.

Dekretu honen helburua honako hau da: kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan, jendeari begirako mota guztietako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza-betebeharrak zehaztea, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortutako hizkuntza-eskubideak bermatze aldera. Hau da, ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz jasotzeko eskubidea bermatzea, eta bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia jasotzeko eskubidea.

2. artikulua.-

Aplikazio-eremua.

Kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanen esparruan, Dekretu honetan xedaturikoa bete beharko dute honako hauek:

1.- Beren lan jarduna osorik edo parte batean EAEn burutzen duten erakunde publikoek, 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 juridikoek, edo unibertsaltasun eta berdintasuneko araubide juridikoaren pean dauden zerbitzuak ematen dituztenek.

Kategoria horretan honako hauek sartzen dira:

EAEn mota guztietako produktuak eta zerbitzuak salerosten dituzten enpresak edozein izanik ere enpresaren tamaina eta negozio-jarduna. Barnean daude ere, beren lan jarduna EAEn osorik ematen ez duten enpresak bai eta haien egoitza fiskala EAetik kanpo dutenak ere haien produktuak edo zerbitzuak EAEn eskaintzen badituzte. Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden jendeari begirako, produktuak, saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduek edozein izanik ere haien ezaugarriak.

3. artikulua.-

Jendeari begirako establezimenduak. Dekretu honi dagokionez, jendeari begirako establezimenduak honako hauek izango dira: kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako zerbitzuak emateko jarduerari edo ondasunak saltzeko jarduerari atxikitako eraikin eta bulegoak. Errepideko garraio-geltokiak, tren-geltokiak eta aireportuak ere jendeari begirako establezimendutzat hartuko dira.

4. artikulua.-

Euskal Autonomia Erkidegoan zerbitzuak ematen dituzten garraio-enpresak. Dekretu honi dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoan garraio zerbitzuak ematen dituzten enpresatzat hartuko dira garraioaren abiapuntua, helmuga edo bidaiariak hartzeko eskalaren bat Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako errepideko garraio-geltoki, tren-geltoki, aireportu edo horretarako ezarritako geltokiren batean egiten dutenak.

II. KAPITULUA

IDATZITAKO KOMUNIKAZIOEI DAGOZKIEN HIZKUNTZA-BETEBEHARRAK

5. artikulua.-

Jendeari begirako establezimenduek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak.

Euskal Autonomia Erkidegoko jendeari begirako establezimenduek eta produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenek euskaraz emango dituzte honako hauek gutxienez:

- a) Seinale guztiak, toponimikoa barne
- b) Jendaurrean jartzeko kartel edo errotuluetan ageri den informazioa, finkoa eta aldakorra,
- c) Jendearen eskura dauden inprimaki edo katalogoak, enpresak berak zuzenean edo zeharka argitaratutakoak, produktu edo zerbitzu bati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute.
- d) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek betetzeko diren inprimakiak.
- e) Atxikimendu-kontratuak, eredu-zko klausulak dituzten kontratuak, kontratu arautuak, baldintza orokorrak eta horietan guztietan aipatzen diren edo horiei buruzkoa den dokumentazioa.
- f) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazio edo jakinarazpenak, baita fakturak edo egindako operazioen ziurtagiriak, aurrekontuak, gordailu-frogagiriak eta antzeko dokumentuak ere.

2.- Aurreko idatz-zatian aipatutako dokumentuak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura egongo dira, euskara hutsez edota euskaraz eta gaztelaniaz.

3.- 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.

4.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 5. artikuluko honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

6. artikulua.-

Komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreek, eta zerbitzu unibertsala eta jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak. 5. artikulutik eratorritako betebeharrak bete behar izateaz gain, komunikazioetako operadoreek euskaraz eman behar dituzte honako hauek:

a) Jendearen eskura egongo diren telefono-zerbitzuko abonatuaren gidak, inprimatuta nahiz formatu elektronikoan, betiere Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremukoak badira; halaber, telefono-gida bakoitzaren hasierako orrietan nahitaez agertu behar den informazioa ere bi hizkuntzetan emango da.

b) Euskal Autonomia Erkidegoan dauden ordaindutako telefono publikoetan nahitaez agertu behar den informazioa; zerbitzua erabiltzeko oinarrizko baldintzei eta zerbitzuaren prezioari buruz, edo abonatuaren telefono-zenbakia kontsultatzeko telefono zerbitzuari buruz izaten da informazio hori, edo 112 zerbitzura egindako larrialdiko deiak doan direla adierazteko, baita, hala badagokio, indarreko legedian doakotzat definitutako gainerako larrialdi-zerbitzuetarako deiak ere.

c) Era berean, ordaindutako telefono publikoen pantaila elektronikoetan agertzen den informazioa markatutako telefono zenbakiari, behar den gutxienerako kredituari eta geratzen den kredituari buruzkoa ere euskaraz eman behar da.

d) Kontsumitzaileekin eta erabiltzaileekin egindako kontratuak, telefoniako sare publikoekin konexioa edo lotura egiteko, edo telekomunikazioei buruzko legedian aurreikusitako edozein helburutarako; eta kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete behar dituzten inprimakiak euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dira, kontratuaren xede den zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoan emango bada.

e) Orobat, enpresek euskaraz egin behar dituzte komunikazioak, aurrekontuak eta fakturak, edo bestela, elebitan.

f) Telekomunikazioei buruzko legedian aurreikusitako beste edozein dokumentu, informazio edo komunikazio, kontratuaren xede den zerbitzua euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz eskainiko dira Euskal Autonomia Erkidegoan emango bada.

1.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 6. artikuluko honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

2.- Behin epea iraungita arau hausteez zehapena izango dute. 6.000 € ko zehapena izango da. Bide honetatik jasotako diru guztia euskararen normalizazioan inbertituko da.

7. artikulua.-

Tren edo errepide bidezko garraio kontratuetako hizkuntza-betebeharrak.

1.- tren edo errepide bidezko garraio-enpresek Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua badute, euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dituzte txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak bezala. Garraio enpresa horien artean daude autopista edota aparkalekuen kudeaketarekin arduratzen direnak.

2.- Tren edo errepide bidezko garraio-enpresek aukera ematen badute txartelak modu elektronikoan erosteko, txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak, baita salerosketaren frogagiriak ere, euskaraz egiteko prest egon behar dute.

3.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 7. artikulua honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

8. artikulua.-

Bidaiarien aire-garraio erregularreko zerbitzuak eta bidaiarien lehorreko asistentzia-zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien aire-garraio erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresek eta Euskal Autonomia Erkidegoko aireporturen batean bidaiarien lehorreko asistentzia-zerbitzuak ematen dituztenek euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz eskaini beharko diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei beren eskubideen gaineko informazioa.

2.- Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresek jendeari begirako establezimendua badute, euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dituzte txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak.

3.- Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien aire-garraio erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresek aukera ematen badute txartelak modu elektronikoan erosteko, txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak, baita salerosketaren frogagiriak ere, euskaraz egiteko gertu egon behar dute.

4.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 8. artikulua honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

9. artikulua.-

Energia elektrikoa, petrolio-erregaiak eta gas naturala hornitzen duten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan kontsumitzaileei eta erabiltzaileei energia elektrikoa, petrolio erregaiak eta gas naturala hornitzen dieten banaketa edo merkaturatze-enpresek euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dituzte hornidura-kontratuak eta kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete behar dituzten inprimakiak. Era berean, betebeharrak bete beharko dituzte petrolio-erregaiak hornitzen dituzten enpresek.

2.- Orobat, kontsumitzaileak euskara hautatutako balu euskaraz egingo dituzte komunikazioak, aurrekontuak eta fakturak, edo bestela, elebitan.

3.- Enpresek, Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua badute, 5. artikuluan xedaturikoa bete beharko dute.

4.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 9. artikuluan honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

5.- Behin epea iraungita arau hausteez zehapena izango dute. 6.000 €ko zehapena izango da. Bide honetatik jasotako diru guztia euskararen normalizazioan inbertituko da.

10. artikulua.-

Finantza- eta kreditu-erakundeetako dokumentuen hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten finantza- eta kreditu-erakundeek bezeroen esku izan beharko dituzte txekak, zor-agiriak, txeketegiak, kreditu- eta kargu-txartelak, eta bezeroei eskaintzen dizkieten gainerako dokumentu guztiak, euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz.

2.- Erakunde horiek aurreko paragrafoan aipatutako dokumentuak bide elektronikoz eskuratzeko aukera ematen badiete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, dokumentuak euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.

3.- Finantza- eta kreditu-erakundeek Dekretu honetan ezarritako gainerako betebeharrak bete beharko dituzte.

4.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 10. artikuluan honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

5.- Behin epea iraungita arau hausteez zehapena izango dute. 6.000 €ko zehapena izango da. Bide honetatik jasotako diru guztia euskararen normalizazioan inbertituko da.

11. artikulua.-

Etxebizitzetako buruzko informazioa ematen duen dokumentazioaren hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan kontsumitzaileei edo erabiltzaileei etxebizitzak saldu edo alokatzen dizkieten enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dute beharrezko informazioa.

2.- Euskal Autonomia Erkidegoan kontsumitzaileei edo erabiltzaileei etxebizitzak saldu edo alokatzen dizkieten enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileek Dekretu honetan ezarritako gainerako betebeharrak bete beharko dituzte.

3.- Halaber, kontsumitzaile eta erabiltzaileei etxebizitzak saltzen edo alokatzen dizkieten enpresek, eta eraikuntza-obren sustatzaileek euskal toponimoak erabiliko dituzte eta neotoponimoak bat etorri beharko dira euskarazko grafiarekin kasu guztietan.

4.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 11. artikuluko honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

5.- Behin epea iraungita arau hausteez zehapena izango dute. 6.000 € arteko zehapena izango da. Bide honetatik jasotako diru guztia euskararen normalizazioan inbertituko da.

III. KAPITULUA

AHOZKO INFORMAZIOA ETA BEZEROARENTZAKO ARRETA

12. artikulua.-

Kontsumitzaile eta erabiltzaile talde zehaztugabeari zuzendutako ahozko informazioaren hizkuntza betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan dauden jendeari begirako establezimenduetan kontsumitzaile eta erabiltzaile talde zehaztugabeari ematen zaion ahozko informazioak euskaraz egon behar du edozein izanik ere establezimenduaren ezaugarriak.

2.- Tren bidezko garraio publikoko enpresek eta errepidezko garraio erregularreko enpresek, garraio-zerbitzuak irauten duen bitartean, euskaraz eman behar dute kontsumitzaile eta erabiltzaile talde zehaztugabeari zuzendutako ahozko informazioa, garraio-zerbitzu osoa Euskal Autonomia Erkidegoan zehar denean eta igarotzen denean ere EAEn dagoen bitartean.

3.- Bidaiarien aire-garraio erregularreko enpresek artikuluko honetan ezarritakoa bete beharko dute hartzaile talde zehaztugabeari zuzendutako informazioa ematen dutenean Euskal Autonomia Erkidegoko aireporturen batean eta, hala badagokio, gure Erkidegoan dituzten jendeari begirako establezimenduren batean.

4.- Dekretu honek bere gain hartzen duen enpresa orok eskaini behar ditu ahozko mezuak euskaraz bere jardunean herritar zehaztugabeen ahozko mezuak helarazten badizkie horretarako edozein bide erabilita.

5.- Artikuluko honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

13. artikulua.-

Bezeroarentzako arretaren hizkuntza betebeharrak.

1.- Bezeroarentzako arretatzat hartuko da kontsumitzaile eta erabiltzaileari zuzenean ematen zaion edozein informazio edo aholku, aurrez aurre, telefonoz edo bide elektronikoz, idatzita nahiz ahoz, ondasun, produktu edo zerbitzuen kontsumoarekin loturik, baita erreklamazioak egiteko lagungarri dena, ordainketa-moduei eta finantziazioari buruzkoa, eta saldu osteko zerbitzu eta merkataritza-bermeei buruzkoa ere.

2.- Dekretu honen barnean hartutako erakunde eta establezimenduek bezeroarentzako ematen duten arreta ez da kaltetu, atzeratu, ezta eragotziko ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen duelako.

3.- Erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko garaian, haiek aukeratutako hizkuntza ofiziala erabili beharko dute, artikulua hau betez.

4.- Euskal Autonomia Erkidegoko jendeari begirako establezimenduak zerbitzu unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria bateko zerbitzuak egiten dituzten erakundeak badira Dekretu honetan ezarritakoa betez eman beharko diete arreta kontsumitzaile eta erabiltzaileei, hizkuntza ofizialetako edozeinetan arituta ere.

5.- Tren bidezko garraio-zerbitzu publikoak eta errepide bidezko garraio-zerbitzu erregularrak emateko garaian, bezeroarentzako arreta euskaraz bermatu beharko dute.

6.- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako establezimendu kolektiboek artikulua honetan xedaturikoa bete beharko dute, Kasu horretan, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek erabiltzen duten hizkuntza ofiziala edozein izanda ere, haiei arreta emateko prest egon beharko dute.

4.- Artikulu honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute 50 langile baino gehiago duten enpresek, 2 urteko epea 5 eta 50 langile artean duten enpresek eta 4 urteko epea 5 langile baino gutxiago duten enpresek, Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

14. artikulua.-

Bezeroarentzako arretaren hizkuntza betebeharrak bide elektronikoz edo telefonoz ematen denean.

1.- Dekretu honen barnean hartutako erakundeek bide elektronikoz edo telefonoz ematen badute bezeroarentzako arreta, 13. artikuluan ezarritakoa betetzeko prest egon beharko dute, betiere Euskal Autonomia Erkidegoan egiten diren edo egin daitezkeen ondasun-erosketei edo zerbitzu eskaintzari buruzko arreta bada.

2.- Erakunde publikoen kasuan, bide elektronikoz edo telefonoz emandako arreta erakunde horiek emandako edo eman ditzaketen zerbitzuei buruzkoa izango da, Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein establezimendutan.

3.- Errepidezko, tren edo aire bidezko garraio-zerbitzuak ematen dituzten enpresen kasuan, Euskal Autonomia Erkidegoan egindako edo egin daitezkeen bidaiari-garraioko zerbitzuei buruzko arreta denean herritarrak hautatutako hizkuntza ofiziala errespetatuko du enpresak.

5.- Jendeari begirako establezimenduen kasuan, bide elektronikoz edo telefonoz emandako arreta Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein establezimendutan egindako edo egin daitezkeen zerbitzu edo produktuen salmentari buruzkoa denean herritarrak hautatutako hizkuntza ofiziala errespetatuko du enpresak.

6.- Artikulu honetan eskatzen direnak betetzeko urte beteko epea izango dute 50 langile baino gehiago duten enpresek, 2 urteko epea 5 eta 50 langile artean duten enpresek eta 4 urteko epea 5 langile baino gutxiago duten enpresek, Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

15. artikulua.-

Telefono-komunikazioetako operadoreen bezeroarentzako arreta-zerbitzuen hizkuntza-betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden telefono-komunikazioko operadoreetako bezeroari arreta emateko zerbitzu edo departamentu espezializatuek kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko prest egon behar dute, hizkuntza ofizialetako edozeinetan aritzen direla ere.

2.- Euskal Autonomia Erkidegoan emandako zerbitzuei buruzko kexa, erreklamazio edo gertakariak bide elektronikoz artatzen dituztenean ere, enpresa horiek betebeharrak hori bete beharko dute.

3.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 15. artikuluan honetan eskatzen direnak betetzeko 2 urteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

4.- Behin epea iraungita arau hausteez zehapena izango dute. 6.000 € arteko zehapena izango da. Bide honetatik jasotako diru guztia euskararen normalizazioan inbertituko da.

16. artikulua.-

Abonatu-zenbakiak telefonoz kontsultatzeko zerbitzuen hizkuntza-betebeharrak. Abonatu-zenbakiari buruzko kontsultak telefonoz egiteko jendeari begirako zerbitzua eskaintzen duten telefono operadoreek kontsumitzaile eta erabiltzaileari arreta emateko prest egon behar dute, bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen duela ere.

1.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 16. artikuluan honetan eskatzen direnak betetzeko 2 urteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

2.- Behin epea iraungita arau hausteez zehapena izango dute. 6.000 € arteko zehapena izango da. Bide honetatik jasotako diru guztia euskararen normalizazioan inbertituko da.

17. artikulua.-

Finantza eta kreditu-erakundeetako bezeroari arreta emateko zerbitzu eta departamentuen hizkuntza betebeharrak.

1.- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako finantza- eta kreditu-erakundeetako bezeroari arreta emateko zerbitzu eta departamentuek bezeroari arreta emateko prest egon behar dute, bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan aritzen dela ere.

2.- Finantza- eta kreditu- erakundeek bezeroen esku jarri beharko dute honako informazio hau, euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz: finantza eta kreditu-erakundeetako bezeroari arreta emateko zerbitzu eta departamentuak eta finantza-erakundeetako bezeroaren defendatzailea arautzeko araudiari buruzko informazioa.

3.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 17. artikulua honetan eskatzen direnak betetzeko 2 urteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

4.- Behin epea iraungita arau hausteez zehapena izango dute. 6.000 € arteko zehapena izango da. Bide honetatik jasotako diru guztia euskararen normalizazioan inbertituko da.

IV. KAPITULUA

ETIKETAK

18. artikulua.-

Etiketak

EAEn salerosten den produktu orok bere etiketan eskaintzen duen informazio oro euskaraz eskaini behar du. Herritarren segurtasunerako garrantzitsuak diren informazioak, produktuen osagaiak biltzen dituztenak eta funtzionamendu argibideak euskaraz eskaini behar dira kasu guztietan salbuespenik gabe.

Etiketaren diseinuari dagokionez, inongo kasutan ez da euskara beste edozein hizkuntza baino leku desegokiagoan jarriko ez eta letra tipo txikiagoarekin edo informazioa eskuratzea eragozten duen kolorea erabiliz.

Aparteko aipamena merezi dute botikek. Izan ere, erabilpen desegoki batek erabiltzailearengan izan ditzakeen kalte larriak ebitatzearen EAEn salerosten den botika orok eskaini behar dituen argibideak euskaraz eskainiko dira.

1.- Beren produktuak EAEn salerosten dituzten enpresek 3 urteko epea izango dute euskarak haien produktuen etiketan dagokien lekua izan dezan.

2.- Behin epea iraungita araua betetzen ez bada produktua merkatutik erretiratua izango da.

V. KAPITULUA

PUBLIZITATEA

19. artikulua.-

Dekretu honen eraginpeko enpresek egiten duten idatzizko publizitatea euskara hutsez edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dute. Gainerako euskarri publizitarioei dagokienez, euskarriaren hedaduraren arabera euskararen ezagutza tasa + 10 puntuko formula erabiliko da. Horrela EAE mailako hedadura izango badu EAEko euskararen ezagutza tasa + 10 puntu batzeak ematen digun proportzioak definituko du euskarazko euskarrien kopurua. Azken hori aplikagarria zaio irratitari eta telebistari.

Dekretu honen eraginpeko enpresek erabiltzen dituzten webguneei dagokienez, kasu guztietan euskaraz kontsultatzeko bidea eskaini behar dute bi kasuetan informazio kopuru berbera eskainiko delarik.

1.- Dekretu honen eraginpeko enpresek 19. artikulua honetan eskatzen direnak betetzeko 2 urteko epea izango dute Dekretuaren argitalpeneko egunetik hasita.

VI. KAPITULUA

EUSKARAZKO KONTSUMOAREN SUSTAPENA

20. Artikulua

Euskarazko kontsumoaren sustapena egiteko Eusko jaurlaritzak "Bai Euskarari Ziurtagiria" hedatzen lagunduko du. Bere bitartez, EAEn aritzen diren enpresek egiten duten normalizazio ahalegina zertifikatu ahalko da eta gainera, planifikazioan laguntza jasoko dute Ziurtagiriko adituen aldetik. Horretarako, akordio iraunkorra erraztuko du Eusko Jaurlaritzak.

VII. KAPITULUA

ZEHAPENAK

21. Artikulua

Dekretu honetan adierazitako epean jasotzen dena ez betetzeak zehapena ekarriko du urraketa egin duen enpresarentzat. Zehapenak aplikatzeko orduan honako koadro hau aplikatuko da zehapenak kalkulatzeko langile kopurua, balantze orokorra eta negozio bolumena hartuko baitira kontuan:

	Langile kopurua	Balantze orokorra	Negozio bolumena	Zehapena
Mikroenpresa	< 10	< 1.000.000	< 2.000.000	600 € - 1000 €
Enpresa txikia	11 - 50	< 10.000.000	< 10.000.000	1001 € - 2.000 €
Enpresa ertaina	51 - 250	< 43.000.000	< 50.000.000	2001 € - 3.500 €
Enpresa handia	251 <	43.000.000 <	50.000.000 <	3.501 € - 6.000 €

Mailaketa hori egiteko 2003ko maiatzaren 6an Europako Komisia egindako 2003/361/CE errekomendazioan oinarritzen da non enpresen definizioa zehazten den.

Bestalde, irizpide bakar batean kopurua gainditzea nahikoa izango da hurrengo multzora pasatzeko.

Zehapenetatik eskuratutako dirua oso osorik euskararen normalizazioan inbertituko da.

LEHEN XEDAPEN GEHIGARRIA

Dekretu honi dagokionez, erakunde edo establezimendu bat idatz-zati baten baino gehiagoren barnean har badaiteke, egokitze-epe laburrena aplikatuko zaio.

AZKEN XEDAPENA

Dekretu hau indarrean sartuko da ...