

# KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESTATUTUAREN LEGE-PROIEKTUA

AZTERKETA ETA EKARPENAK

 EUSKALGINTZAREN  
KONTSEILUA



KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESTATUTUAREN LEGE-PROIEKTUA  
2022/06

*Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)*

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkarteon Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)

# AURKIBIDEA

<b>1. ATARIKOA</b>	<b>5</b>
<b>2. ARAUDIAREN BILAKAERA EAEn</b>	<b>5</b>
<b>3. LEGE-PROIEKTUAREN EDUKIA</b>	<b>7</b>
<i>Zioen azalpena</i>	7
<i>Eskubideen aitortza</i>	8
<i>Hizkuntza-eskubideei buruzko atal berezitua</i>	9
<b>4. AZPIMARRAGARRIAK</b>	<b>12</b>
<b>5. BALORAZIOA</b>	<b>13</b>
<b>6. LEGE BERRIAK, ARDATZ BERRIAK: EKARPENAK</b>	<b>15</b>



KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESTATUTUAREN LEGE-PROIEKTUA  
2022/06

*Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)*

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkarteen Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)

## ATARIKOA

Eusko Legebiltzarrak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutua arautuko duen legearen berrikusketari ekin dio. Une egokian etorri dator, gainera, berrikusketa. Izan ere, Legebiltzarrak aurreko legea 2003an onartu zuenetik hainbat aldaketa izan dira. Elebidunen kopuruak gora egin du, eremu sozioekonomikoaren euskalduntzea gero eta beharrezkoago ikusten ari da euskalgintzatik zein instituzioetatik, herritarren euskararekiko atxikimendua gero eta handiagoa da... Euskaraz bizitzeko komunitatea zabaltzen ari da, eta beraz, bizitzeko eskubide horri erantzungo dioten politikak behar dira, besteak beste, eskubidea bermatzea xede izango duen araudia.

Horrek esan nahi du, beraz, hurrengo urteetan euskarazko kontsumo-harremanak arautuko dituen legeak jauzia egin behar duela herritarren eskubideen bermea erreala izan dadin. Aukera berria zabaldu da eremu sozioekonomikoaren ardatzetako bat den araudian planteamendu esanguratsua egiteko, eta hor, nola ez, Euskalgintzaren Kontseilua bidaide izango da.

## ARAUDIAREN BILAKAERA EAEn

Euskal Autonomia Erkidegoan lehen aldiz 2003an jaso ziren berariaz kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak araudi batean, hain zuzen ere, abenduaren 22ko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legean. Halere, Legearen egiazko inplementazioa 2008an hasi zen, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko 123/2008 Dekretua onartutakoan. Horrela, Dekretuak prestasun-printzipioari jarraiki, jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza-betebeharrak zehaztu zituen, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen progresibotasun-baldintzak ezartze aldera.

Ondoren, 204/2010 Dekretua onartu zen, zeinaren arabera 123/2008 ezarrita zituen xedapen gehigarriak aldatu zituen, eta horren arabera 5, 6, 7, 8, 9, eta 12. artikuluetan<sup>1</sup> ezarritako betebeharrak dagokienez, 3 urteko epea ematen zitzaizen enpresei zein establezimenduei. Kontuan hartu behar da, 2008ko Dekretuak urtebeteko epea ematen ziela.

Azkenik, 2012an onartutako 2/2012 Legeak Dekretuaren 18. artikulua eraginik gabe utzi zuen, eta zenbait artikulua berridatzi zuen. Horrela, Bigarren Xedapen Gehigarriari lotutakoak izan zen oihartzun handien. Izan ere, idazketa berriaren arabera, 6/2003 Legearen IV. tituluak aurreikusitako zehapen-erregimena ez zitzaion aplikatuko legearen

<sup>1</sup> 5. artikulua: *Jendeari begirako establezimenduek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak*; 6. artikulua: *Komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreek, eta zerbitzu unibertsala eta jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak*; 7. artikulua: *Tren edo errepide bidezko garraio-kontratuak idatzitako hizkuntza-betebeharrak*; 8. artikulua: *Bidaiarien aire-garraio erregularreko zerbitzuak eta bidaiarien lehorreko asistentzia-zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-betebeharrak*; 9. artikulua: *Energia elektrikoa, petrolio-erregaiak eta gas naturala hornitzen duten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-eskubideak*; 12. artikulua: *Kontsumitzaile eta erabiltzaile talde zehaztugabeari zuzendutako ahozko informazioaren hizkuntza-betebeharrak*.

II. tituluko VII. kapituluan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei dagokionez egiten den erregulazioari, ez eta hura garatzen duten arauari eta xedapen gehigarriari ere. Bestelako aldaketak ere ekarri zituen lege berriak, tartean, jatorri-deitura edo kalitatezko izendapena duten euskal ondasunen kasuan, bai eta artisautza-produktuen kasuan ere, etiketatzeko orduan euskararen erabilera sustatuko dela jasozuen (jatorrizkoak euskaraz etiketatzeko derrigortasuna jasotzen zuen). Azkenik, interes orokorreko sektoreetako saltokiez gain, diruz lagundutako erakundeei baino, euskara integratzera berariaz zuzendutako diru-laguntzak jasotzen dituzten erakundeen saltokiei besterik ez zien jarri edozein hizkuntza ofizialean arreta eskaintzeko betebeharra. Hartara, 2003ko Legearekin alderatuz gero, hiru atzerapauso ekarri zuten 2012 Legeak planteatutako aldaketek.

Araudiaz gain, Eusko Jaurlaritzak zenbait laguntza eman izan ditu Dekretuak jasotakoak betetzen laguntzeko. Horrela, 2009ko urriaren 14ko Ebazpenaren ondorioz, Dekretuak ezarritako hizkuntza-betebeharretara egokitzeko diru-laguntzak ebatzi ziren: 556.953 euro, hain zuzen ere. Halaber, 2015eko azaroaren 11n, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura sailburuak agindua argitaratu zuen, 2015-2016 epealdian EAEko saltoki handietan errotulazio aldakorra euskarara itzultzeko eta langileak euskaraz trebatzeko, diru-laguntzak emateko modua arautzeko. Aurreikusitako laguntza 500.000 eurokoa izan zen, 250na mila euro urteko. Ondorioz, 1.000.000 euro baino gehiago bideratu zen Dekretuak jasotakoa bete zezaten laguntzeko.

Dekretuaren orain arteko betetze-mailari dagokionez, hiru azterketa egin izan dira. Batetik Euskalgintzaren Kontseiluak 2011n lehen azterketa egin zuen, hain zuzen ere, Dekretua onartu eta hiru urtera. Interes orokorreko zerbitzuak eskaintzen dituzten 26 enpresa aztertu zuen Kontseiluak, eta erdiek baino gutxiagok betetzen zuten Dekretuak ezarritakoa. Alegia, aurrerapauso txiki batzuk antzeman ziren, baina ondorio orokorra argia izan zen: bi urte igarota, ez ziren Dekretuaren aginduak betetzen ari. 2014an bigarren azterketa egin zuen Kontseiluak. Orduan, 31 enpresa behatu zituen, eta hamarretik zazpik (%71k) ez zituzten betetzen Dekretuak ezarritakoak (22k).

Azkenik, Eusko Jaurlaritzak berak ere 2014an egin zuen Dekretuaren betetze-mailaren azterketa. Bertan jasotako azterketa kuantitatiboaren emaitzak nahiko antzekoak izan ziren. Dekretuaren betetze-maila apala erakusten zuen batez beste: %22koa. Dena den, alde handiak ikus zitezkeen sektore batzuetatik besteetara. Batez besteko horretatik gora azaltzen ziren finantza erakundeak, %50eko betetze mailarekin, merkataritza-kate handiak (%35,3) eta garraioak (%25,5). Batez bestekotik behera daude, aldiz, posta eta komunikazioa (%16,7), energia (%7,1), merkataritza oro har (%6,3) (merkataritza-guneetan %3 eta hipermerkatu eta supermerkatuetan %1) eta etxebizitza (%2,4).

## LEGE-PROIEKTUAREN EDUKIA

Jarraian, Eusko Jaurlaritzak 2022ko martxoaren 15ean egindako bilkuran, onartutako eta Eusko Legebiltzarraren esku utzitako Kontsumitzaile eta erabiltzaileen Estatutuaren LEGE-PROIEKTUAREN edukiaren azterketa aurkezteko dugu.

### ZIOEN AZALPENA

Zioen azalpenari dagokionez, aurreko araudiaren irizpideei jarraitzen diola jasotzen du: *ulertzen da ezen, administrazio publikoan sartuta ez dauden pertsona partikularrek hizkuntza ofizialak erabiltzeari dagokionez, hobe dela sustatze- eta bultzatze-neurriak xedatzea, herritarrei hizkuntza koofizialeko edozein erabiltzen errazteko aukera indartzeko ibiltzen diren eremu guztietan.* Ondorioz, legearen arabera, sustapena izango da ardatza, eta ez, ordea, legezko betebeharra. Esan behar dugu kontraesankorra iruditzen zaigula legearen zioetan legeri balio arautzailea kentzea.

Horrekin batera, zioen azalpena delako atalean azaltzen du kontsumitzaile eta erabiltzeen hizkuntza-eskubideei erantzuna ematen diela legeak erakunde publikoekin eta sektore pribatuarekin duten harremanaren arabera.

Horrela, erakunde publikoei dagokionez, herritarrek eskubidea dute nahi duten hizkuntza erabiltzeko, hau da, pertsona horiek eskubidea dutela aukeratzeko zer hizkuntza ofizialean erantzun behar dieten erakunde publikoek. Halaber, egokitzat jotzen du dokumentu eta elementu batzuk euskaraz eta gaztelaniaz edo hizkuntza horietan bietan<sup>2</sup> jartzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura.

Eremu pribatuari dagokionez, interes orokorreko oinarrizko sektoreetako enpresek eta saltoki handiek hizkuntza ofizialean eman behar dituzten dokumentuei eta beste elementu batzuei buruzko zenbait betebeharrak baino ez ditu ezartzen. Horretarako, urtea beteko epea izango duela jasotzen da, baina ez da aurreikusten epe hori iraungita betebeharra bete ezean, ezer gertatuko denik.

Planteamendu horrekin bat etorritik, gai horretan eskumenak dituzten administrazio publikoei dei egiten die legeak, sustapen- eta bultzatze-neurriak eta -programak antola ditzaten koordinaturik, legeak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortzen dizkien hizkuntza-eskubideak eraginkortasunez gauzaten aurrera egin ahal izateko.

Eraginkortasun horren jakinaren gainean egotea errazteko, bigarren xedapen gehigarriak enpresa eta establezimenduek galde-sortak borondatez eta aldizka betetzea aurreikusten du. Hartara, arautzea saihestu, eta borondatez beteko diren galdera-sortak aurreikusten dira neurri bezala.

<sup>2</sup> Gaztelaniazko bertsioan honela jaso da: *euskeraz o en castellano o de forma bilingüe*. Horrek esan nahi du, izan daitezkeela euskararen arrastorik ez duten dokumentuak. Formula hori une oro erabiltzen du legeak eta desegokia dela iruditzen zaigu, horren arabera, hainbat herritarrek euskararen presentzia normalizatua ikustea ez ikustea ahalbidetzen duelako.

## ESKUBIDEEN AITORTZA

Oraingoan ere, kontsumitzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko atal berezitua jaso du legeak (VIII. titulua), eta beraz, gainerako ataletan ez da berariaz hizkuntzaren ikuspegia txertatu. Horrela, VIII. titulutik kanpo, hirutan besterik ez da hizkuntzari buruzko aipurik egiten.

Lehen aipua xedapen orokorretan jasota dago, hain zuzen ere, Euskadiko Kontsumo Batzordearen osaera eta funtzionamendua zehazten duen 11. artikuluan. Horren arabera, Batzordea osatzerakoan, bertan izendatutako ordezkariak euskara zein gaztelania jakitea sustatuko da, bi hizkuntzetan hitz egitea izan dezaten

Bigarren aipua kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak biltzen dituen III. tituluaren barruko xedapen orokorretan jaso da. 12. artikulua eskubideen zerrenda egiten du, eta *g* atalean hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea jasotzen du, beti ere, legeak araututako moduan. Halere, kasu horretan, ezabatu egin da 2003ak jasotzen zuen zehaztapena: *eta ordenamendu juridikoaren gainerako legeek ezartzen dutenari jarraikiz*. Aldaketa horrek murriztu egiten ditu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak, gainontzeko araudiak onartutako edo arautu dezakeenaren aplikazioa alde batera uzten duelako.

Azken aipua eskubideei buruzko III. tituluak ere jasotzen du, kontsumo-arloko hezkuntza eta prestakuntza jasotzeko eskubidea biltzen dituen kapituluan. Hezkuntza- eta prestakuntza-programei buruzko 58. artikulua arabera, prestakuntza- eta hezkuntza-programa horiek antolatzean eta material didaktikoa prestatzean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialen erabilera paritarioa sustatuko du. Hartara, ez dago berariaz jasota hizkuntza ofizialen erabilera bermatuko denik. Kasu horretan, aipatzekoa da Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko zuzendaritzak helarazitako txostenean propio eskatzen zela Legeak jaso zezala lanketak euskaraz eta gaztelaniaz egitea, bai eta lanketa hori egiteko materiala bi hizkuntza ofizialetan prestatzea ere.

Hortaz aparte, ez da inon hizkuntzari buruzko aipurik egiten. Hau da, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hainbat eskubide eta horien bermerako mekanismoak zehaztean, ez da kontuan hartu Euskal Autonomia Erkidegoan bi hizkuntza ofizial daudela, eta ondorioz, jasotzen diren elementu guztiak hizkuntza batean zein bestean bermatu beharko lirakekeela. Adibide batzuk jar daitezke: osasun- eta segurtasun-arriskuez babesteko eskubideaz ari denean, hainbat jarraibide eta arau ezartzen ditu eskubide hori babesteko, baina inon ere ez da jasotzen hizkuntzaren ikuspegia, esaterako, kontsumitzaileen edo erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna erasan dezaketen produktuetan edota arriskuez informatzeko betebeharreran. Hor ere badugu eskaintza komertzialen atala, eta hizkuntza-irizpiderik ez da jasotzen. Are gehiago, 32. artikulua jasotzen du ondasunetara eta zerbitzuetara iristeko diskriminaziorik eza, eta hizkuntza-diskriminazioak ez du lekurik. Bezeroei arreta emateko zerbitzuaren definizioan ere ez da hizkuntzaren irizpidea txertatu etab.

Akaso, aipagarria ere bada, Eusko Jaurlaritzako Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko zuzendaritzak bi proposamen egin zuela 53.1. eta 53.2. artikuluetan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen bulegoak sortzeko garaian eskubideak behar bezala

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)



helarazi beharra euskaraz eta gaztelaniaz izateko eskatzen zuela, bai eta horretarako langile elebidunak eta baliabide materialak izatea bermatzeko ere. Tamalez, proposamen berriak ez ditu ekarpen horiek bere egin.

Horrek esan nahi du, herritarren hizkuntza-eskubideak VIII. atalak biltzen dituenak besterik ez direla, eta beraz, aitortza bera ere kamutsa dela esan behar dugu, legeak berak ez baitu hizkuntzaren ikuspegia modu integralean jasotzen.

### **HIZKUNTZA-ESKUBIDEEI BURUZKO ATAL BEREZITUA**

VIII. atalak biltzen ditu hizkuntza-eskubideei buruzko elementu guztiak zazpi artikulutan. Esan behar da, 6/2003 Legeak zioenarekin alderatuta ezberdintasun nabariak dituela, tamalez, atzera urratsak eragin ditzatekeen ezberdintasunak:

#### ***Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak***

78. artikulua argi uzten du kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dutela ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz edo gaztelaniaz jasotzeko eta beren kontsumo-harremanetan hizkuntza ofizial horietatik edozein erabiltzeko. Hau da, idatzizkoan ez ezik, ahozko harremanetan ere aitortzen zaio herritarrari eskubidea. Egia da, bai, 6/2003 Legeak bi esparruak bereizi egin zituela, hau da, informazioa jasotzea eta zerbitzua jasotzea modu berezian aitortu zuela. Are gehiago, 6/2003 Legeak enpresen betebeharrak modu esplizituagoan jasotzen zituen, eta eskubideak argiago zehazten zituen 37. artikuluan.

#### ***Ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa***

Hona hemen, legearen arabera, euskaraz ere egon beharrekoa:

- a) Errotuluak, oharrak, eta, oro har, ahozko eta idatzizko komunikazioak, jendaurrean jartzen direnak Euskal Autonomia Erkidegoko establezimenduetan.
- b) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako ondasunen eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein delarik erabiltzen den euskarria.
- c) Inprimaki eta eredu ofizialak, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek paperan edo formatu elektronikoa bete behar dituztenak.
- d) Atxikitze-kontratuak, klausula-ereduak dituztenak; kontratu arautuak, baldintza orokorrak eta haiei buruzko dokumentazioa edo kontratu horiek egitean sortzen dena; salbu eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berariaz aukeratzen badu bi hizkuntza ofizialetako bat erabiltzea.
- e) Idatzizko komunikazioak, bereziki kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzenduak direnean; baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko dokumentuak ere; salbu eta kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berariaz aukeratzen badu bi hizkuntza ofizialetako bat erabiltzea.
- f) Euskal Autonomia Erkidegoan ekoiztutako edo landutako ondasunen produktuen edo zerbitzuen erabilera- eta mantentze-jarraibideen eskuliburuak,

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

berme-agiriak, etiketak eta ontziratzea euskaraz eta gaztelaniaz idatzi beharko dira, gutxienez.

### **Ondasunak eta zerbitzuak ematea eta etiketatzea**

Atal honetan zerbitzuak emateari buruzko irizpideak jaso behar baditu ere, ez da horri buruzko jarraibiderik agertzen. Ondorioz, zerbitzuaren inguruan zein betebeharrak edo neurri hartu behar den ez da berariaz azaldu.

Etiketei eta bestelako derrigorrezko informazioari dagokienez, argi dago badugula lege bidezko galgarik, hain zuzen ere, Estatuak berak jarritakoa edota Europako Batasunak (Estatuak hala nahi duelako). Hartara, 80. artikulua dio indarrean den araudian ezarritakoaren arabera, eta osasuna eta segurtasuna babeste aldera, ondasun eta zerbitzu jakin batzuen aurkezpenaren eta etiketatzen gaztelania erabiltzeko exijentzia bete behar bada ere, eskaintzailearen nahiaren arabera adieraziko dela Euskal Autonomia Erkidegoko Euskadiko lurralde-eremuan banatzen diren ondasun eta zerbitzuetan ematen den informazioa (etiketatzen, ontzietan eta inprimakietan edo erabilera-jarraibideei buruzko oharretan jasotakoa barne), hau da: euskaraz, gaztelaniaz, edo euskaraz eta gaztelaniaz batera. Halere, harrigarria da, eskaintzailearen nahia jartzea erdigunean, eta ez, ordea, herritarron eskubidea.

Bestalde, 80. artikulua jasotzen du euskara erabiltzea sustatuko dela Euskal Autonomia Erkidegoan arautzen diren jatorri-izendapen edo kalitate-izendapeneko ondasun eta artisautza-produktuak aurkezteko eta etiketatzeko. Esan behar dugu artikulua horrekin urrats bat atzera egiten dela 6/2003 Legea kontuan hartuz gero. Orduko Legearen 41.3. artikulua araberam EAEn eremuan araututako jatorri-deitura edo kalitate-deitura duten euskal ondasunek eta artisau-produktuek dituzten etiketatzen jartzen diren nahitaezko datuak eta borondatezko informazio gehigarriak euskaraz agertu behar dira, gutxienez. Egia da, artikulua hori ezabatu zuela 2/2012 Legeak. Halere, berriz ere indarrean jartzeko modukoa dela uste dugu.

Azkenik, artikulua hirugarren atalaren arabera, gainerako kasuetan, ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz batera ematea sustatuko da.

### **Entitate publikoak**

Lehenik eta behin, 81. artikulua entitate publikoak zein diren zehazten du: batetik, EAeko administrazio publikoak eta EAEn ezarritako Estatuko Administrazioa, barnean harturik zuzenbide publiko edo pribatuko enteak, haien mendekoak edo haien administrazio instituzionala osatzen dutenak; bigarrenik, edozein izaeratako entitateak, baldin eta zerbitzu publikoak kudeatzen badituzte eta zerbitzu publiko horien titulartasuna aurreko apartatuan aipatutako administrazioen esku badago, eta, hirugarrenik, aurreko administrazioek eta entitateek kontrolatutako edo gehiengoan partaidetutako entitate oro. Hor ere betebeharrak kentzen zaizkie administrazioen partaidetza izan, baina haien kontrolpean ez diren erakundeei, eta beraz, hizkuntza-eskubideen bermean atzera egiten da.

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

Bigarrenik, erakunde publikoek kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzea bermatuko dutela ezartzen du.

Azkenik, gogora ekartzen du kontsumitzaileek eta erabiltzaileek beraiek aukeratzen duten hizkuntza ofizialean arreta jasotzeko eskubidea dutela, erakunde publikoekin dituzten harremanetan, Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean xedatutakoaren arabera.

Puntu honetan azpimarragarria da 6/2003 Legearekin alderatuz gero, entitate batzuk desagertu direla. Orduko legearen 39. artikulua interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak edota saltoki handiak aipatzeaz gain, diruz lagundutako erakundeak ere aipatzen zituen: *Euskal herri-administrazioek ematen dituzten laguntzen edo diru-laguntzen onuradunak diren erakunde edo pertsona juridikoak, edo horietako edozeinekin lankidetzahitzarmena sinatu dutenak. Kasu honetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei dagokien bermeak diru-laguntza edo hitzarmenaren xedearekin erlazionatutako harremanen eremua ere hartuko du.*

Lege-proposamenaren 83. artikulua euskara lan-harremanen eremuan eta jendaurreko arretaren eremuan baliatzeko berariazko dirulaguntzak jasotzen badituzte soilik ezarriko zaie derrigortasuna.

### ***Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak, saltoki handiak eta beste enpresaburu pribatu batzuk***

Enpresa horiei dagokienez, 82. artikulua jasotzen du saltokiek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jarriko dituztela aurretik aipatutako elementuak, euskaraz eta gaztelaniaz edo bi hizkuntzetan. Hasieran esan bezala, berriz ere euskara herritarren begietatik desagertzeko aukera zabalduko dute. Bestalde, neurri horiek betetzeko, hau da, euskararen erabilera laguntzeko eta sustatzeko neurriak ezarriko dituzte, zioen adierazpenean esandakoari jarraiki, hau da, sustapen-politikak abian jarriaz.

Horri begira, bigarren xedapen gehigarriak jasotzen du interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten erakundeek eta indarrean dagoen legeriak saltoki handitzat jotako saltokiek galdera-sorta bat bidaliko diotela kontsumoaren arloan eskumena duen sailari, bost urtean behin, edo sail horrek zehaztutako aldizkakotasunaz, legean jasotako hizkuntza-eskubideen arloan egindako jarduerak zein diren jakiteko. Dena den, gogora dezagun zioen azalpenean jasotzen dela borondatezkoa izango dela hori betetzea.

Bestalde, proposatutako lege berrian ez da jasotzen inolako betekizunik gainerako establezimenduei dagokienez. 6/2003 Legeak 40. artikuluan jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduei ere erreferentzia egiten zien, bai eta betebeharrak batzuk ezarri ere. Oraingoak establezimendu horiei buruzko erreferentziarik ez dago.

## ZEHATZEKO AHALA

VII. tituluaren II. kapituluak biltzen ditu arau haustekak eta horien tipifikazioa. Oraingo legeak ez dio jarraitzen 6/2003 Legeak zabalduko bideari, bai, ordea, 2/2012 Legeari. Horrela, berehalako haustekak zehazten dituen 141. artikulua araberaz, *kontsumo-arloko arau-haustetzat hartuko da legean edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsari buruzko gainerako xedapenetan ezarritako beste edozein baldintza, betebeharrak edo debeku ez betetzea, legearen III. tituluko VII. kapituluaren araututako hizkuntza-eskubideei buruzkoak izan ezik.*

## AZPIMARRAGARRIAK

- **Lege berriak ez du inolako urrats eragingarri berritzailerik planteatzen**

2003ko legearekin erkatuz gero, aurkeztu den proposamenak ez du inolako aurrerapauso edo elementu berritzailerik jasotzen

- **Legearen oinarria sustapena da, beraz, ez du lege bidezko derrigortasun sendorik ezartzez**

Legearen zioen azalpenetan bertan berariaz jasotzen da hobe dela sustatze- eta bultzatze-neurriak xedatzea. Printzipio hori baliatu da, ondoren, legearen garapenean, eta beraz, ez da legearen izaera arautzailea behar bezala baliatzen

- **Hainbatean bermeaz baino, sustapenez hitz egiten du**

Hainbat artikulutan *bermatu* hitza erabili beharrean, *sustatu* edo *bultzatu* bezalako aditzak jasotzen dira. Horrek, noski, zaildu egiten du artikuluek jasotzen dutena betetzen denentz baloratu ahal izatea.

- **Hizkuntza-eskubideek berariazko atala izaten jarraitzen dute, ez da hedatzen gainerako eskubideen ikuspegi linguistikoa**

Hizkuntza-eskubideen atalaz harago, hiritan besterik ez zaio hizkuntzari aipurik egiten araudian zehar. Berriz ere, hizkuntzari zeharlerro izaera ematea saihestu da, kontsumo-harremanei lotutako gainerako eskubideetan hizkuntzaren ikuspegia alboratuz.

- **Diruz lagundutako hainbat enpresaren betebeharrak desagertu dira**

Aurreko araudian diruz lagundutako enpresei betebeharrak ezartzen zitzaizkien. Oraingoaren arabera, aldiz, euskararen sustapenerako laguntza jasotakoek besterik ez dute betebeharrak izango. Hartara, atzera egin da.

- **Produktuak saldu eta zerbitzuak eskaintzen dituzten establezimenduen betebeharrak desagertu dira**

Aurreko araudiak berariaz ezartzen zitzaizkien betebeharrak produktuak saldu eta zerbitzuak eskaintzen dituzten establezimenduei. Oraingoak, aldiz, ez.

- **Jatorri-izendapena duten produktuetan euskararen derrigortasuna kendu dute**

2012ko Legeak derrigortasun hori kendu bazuen ere, oraino ez dute 2003ko jatorrizko legeak jaso zuena berridatzi.

- **Euskara ikusgabe bihurtzeko aukera zabaltzen da**

Hainbatean jasotzen da dokumentuak eta enparauak euskaraz, gaztelaniaz edo ele bietan egoteko aukera. Atzerapausoa litzateke gaztelaniazko euskarriak ahalbidetzea.

- **Eskubideen bermearen borondatezko izaera muturrera eraman da.**

Kontuan hartuta lehen betebeharrak 2003an ezarri zirela, muturrera eraman da eskubideen bermearen borondatezko izaera. 2022ko legean enpresei egiten zaien eskaera (ez derrigorrezkoa) da hizkuntza-eskubideen arloan egindako jarduerak zein diren jakiteko galde-sortak borondatez eta aldizka betetzea.

- **Hizkuntza-eskubideen urraketa arau-haustetik kanpo utzi da**

Legeak 2012ko legearen bideari jarraitzen dio; ez, ordean, 2003koari. Ondorioz, beste eskubideen urraketekin edo betebeharrekin ez bezala, hizkuntza-eskubideak lasai aski urratu ahal izango dituzte enpresek ez baita inolako neurririk hartuko.

Gauzak horrela, eta 2003ko legeari erreparatu gero, Legebiltzarrak eztabaidatuko duen zirriborroak elementu berritzaileak jasotzen ez duela ondorioztatu dugu. Are gehiago, hainbat kasutan aurreko legeak jasotako elementuak ezabatu ditu, eta beraz, hizkuntza-eskubideen bermea zailagoa izango da.

## BALORAZIOA

Sarreran aipatu bezala, eremu sozioekonomikoak euskararen normalizazio-prozesuan duen garrantziari buruzko irakurketa partekatua egiten da euskalgintzaren eta instituzioen aldetik. Irakurketa horren ondorioa da, besteak beste, eremu sozioekonomikoan jauzia egin behar dela. Halere, eremu sozioekonomikoaz ari garenean esparru desberdinez ari garela izan behar dugu kontuan: batetik, euskaraz lan egiteko eskubideaz ari gara, eta bestetik, zerbitzuak eta produktuak euskaraz jasotzeko eskubideaz. Biak ala biak dira ardatzak eremu sozioekonomikoan iraulketa egingo badugu.

Euskalgintzaren Kontseiluak hizkuntza-politiken inguruko proposamenak egiten dituenean, hiru zutabe izaten ditu buruan, eta hiruretan jauzia egin beharra proposatzen du: araugintzan, plangintzan eta baliabideetan. Gauzak horrela, eskuartean dugun lege-proposamenak ez du benetako jauzia planteatzen ez eremu sozioekonomikoan, ez eta herritarren hizkuntza-eskubideen bermean ere. Eskubideen aitortzak eta eskubideen bermeak arau eragingarriak behar dituzte, bestela *homilia* hutsa izango dira. Are gehiago, kontuan hartuta, 2003. urtean, lehen aldiz, hizkuntza-eskubideei tokia egin zien legea garatzeko dekretua betetzeko ia miloi bat euroko laguntzak izan ostean. Gainera,

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

horri erantsi behar diogu inkestek behin eta berriz adierazten dutela gero eta herritar euskaldun gehiago dagoela.

Lehen esan bezala, azken legea duela hemeretzi onartu zen. Horrela, orduko legeari erreparaturik gero, proposamen berriak ez du berrikuntzarik planteatzen, eta hainbat elementutan 2003ko jatorrizko legeak biltzen zuenarekin alderatuz atzerapausoak egiten ditu. Orain da unea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen bermean jauzia emateko. Halere, horretarako, beharrezkoa da lege ezaugarriak izango dituen araudia, bai eta hizkuntza-eskubideen esparruan ere. Bestela, berriz ere, enpresen borondatearen arabera bermatuko dira kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunen hizkuntza-eskubideak.

## LEGE BERRIAK, ARDATZ BERRIAK

Gauzak horrela, nahitaezkoa da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutua arautuko duen legeak zenbait elementu jasotzea, baldin eta kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunen eskubideak bermatzeko bokazioa izango badu:

## II. TITULUA: EAEko ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ESKUMENAK

### II. kapitulua: Euskadiko kontsumorako kontsulta-batzordea

I. EKARPENA	Osaera eta funtzionamendua	II. ARTIKULUA
JATORRIZKOA		PROPOSAMENA
I.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendaria izango da Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeko burua, eta kideak izango dira, berriz, interes sozial, profesional eta ekonomikoen ordezkariak, kontsumo-sektorearen gaineko eskumenak dituzten administrazio publikoetako ordezkariak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak. Batzordea osatzerakoan, sustatuko da bertan izendatutako ordezkariak euskara zein gaztelania jakitea, bi hizkuntzetan hitz egitea izan dezaten		I.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendaria izango da Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeko burua, eta kideak izango dira, berriz, interes sozial, profesional eta ekonomikoen ordezkariak, kontsumo-sektorearen gaineko eskumenak dituzten administrazio publikoetako ordezkariak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak. Batzordea osatzerakoan, <b>bermatuko da bertan izendatutako ordezkariak euskara zein gaztelania jakitea. Halaber, institutuko zuzendaria ere elebiduna izango da.</b>

## III. TITULUA: KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK

### I. kapitulua: Xedapen orokorrak

2. EKARPENA	Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak	12. ARTIKULUA
JATORRIZKOA		PROPOSAMENA
I.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubide hauek dituzte: d) Kontsumoaren alorreko informazioa jasotzeko eskubidea. e) Hezkuntza eta prestakuntza jasotzeko eskubidea, kontsumitzaile eta erabiltzaile diren aldetik eragin diezaieketen gaiak buruzkoa, kontsumo arduratsuen printzipioa aintzat hartuta. f) Kontsultan entzunak izateko eskubidea, zuzenean eragiten dieten xedapen orokorrak egiteko prozeduran parte hartzeko eskubidea, eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten, taldeen, federazioen edo konfederazioen bidez beren interesak ordezkatzuta izateko eskubidea. g) Hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea, lege honek araututako moduan.		I.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubide hauek dituzte: d) Kontsumoaren alorreko informazioa <b>hizkuntza ofizialetan</b> jasotzeko eskubidea. e) Hezkuntza eta prestakuntza <b>hizkuntza ofizialetan</b> jasotzeko eskubidea, kontsumitzaile eta erabiltzaile diren aldetik eragin diezaieketen gaiak buruzkoa, kontsumo arduratsuen printzipioa aintzat hartuta. f) Kontsultan <b>hizkuntza ofizialetan</b> entzunak izateko eskubidea, zuzenean eragiten dieten xedapen orokorrak egiteko prozeduran parte hartzeko eskubidea, eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarten, taldeen, federazioen edo konfederazioen bidez beren interesak ordezkatzuta izateko eskubidea. g) Hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea, lege honek araututako moduan, <b>eta gainerako legeek esaten dutenari jarraikiz.</b>

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkartearen Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)

3. EKARPENA	Kontsumo arduratsuaren printzipioa	17. ARTIKULUA
JATORRIZKOA	PROPOSAMENA	
2.- Bereziki, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatuko du bidezko merkataritzako ondasunak kontsumitzea, hurbilekoak (0 km-koak), sasoiari sasoikoak eta plastikoaren inpaktua murrizten eta material berrerabilgarriak edo birziklagarriak erabiltzen dituztenak	2.- Bereziki, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatuko du bidezko merkataritzako ondasunak kontsumitzea, hurbilekoak (0 km-koak), sasoiari sasoikoak eta plastikoaren inpaktua murrizten eta material berrerabilgarriak edo birziklagarriak erabiltzen dituztenak, <b>bai eta euskarari lehentasuna ematen diotenak ere.</b>	

## II. kapitulua: Osasun- eta segurtasun-arriskuez babesteko eskubidea

4. EKARPENA	Segurtasun-eginbehar orokorra	20. ARTIKULUA
JATORRIZKOA	PROPOSAMENA	
	4. Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatuko du euskara erabiltzea etiketetan; bereziki, kontsumitzaileen edo erabiltzaileen osasuna eta segurtasuna erasan dezaketen produktuen etiketetan	

## III. kapitulua: Interes ekonomikoak eta sozialak babesteko eskubidea

### 1. atala. Ondasunak, zerbitzuak eta jarduera komertzialak ezarritakoarekin bat etortzea

5. EKARPENA	Ondasunak eta zerbitzuak ezarritakoarekin bat etortzea	24. ARTIKULUA
JATORRIZKOA	PROPOSAMENA	
2.- Zehazki, eskubide hauek dituzte e) Ondasunen eta zerbitzuen eskuratzailerak diren aldetik, dagozkien eskubideei buruzko informazioa jasotzeko eskubidea, bereziki ondasun iraunkorren egokitasunari eta bermeari dagokienez. f) Ondasunen eta zerbitzuen jatorriari buruzko informazioa jasotzeko	2.- Zehazki, eskubide hauek dituzte e) Ondasunen eta zerbitzuen eskuratzailerak diren aldetik, dagozkien eskubideei buruzko informazioa <b>hizkuntza ofizialetan</b> jasotzeko eskubidea, bereziki ondasun iraunkorren egokitasunari eta bermeari dagokienez. f) Ondasunen eta zerbitzuen jatorriari buruzko informazioa <b>hizkuntza ofizialetan</b> jasotzeko	

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkarte Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela Industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)



6. EKARPENA	Kontsumo-harremanaren egiaztagiria	25. ARTIKULUA
JATORRIZKOA	PROPOSAMENA	
1.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek faktura edo kontsumo-harremana egiaztatzen duen beste dokumentu bat jasotzeko eskubidea dute. Dokumentuak paperean eman beharko diete, honako hauek jasota: enpresaburuaren identifikazioa, eragiketaren funtsezko baldintzak, kontratatutako ondasuna edo zerbitzua, data eta azken prezio osoa.	1.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek faktura edo kontsumo-harremana egiaztatzen duen beste dokumentu bat <b>hizkuntza ofizialetan</b> jasotzeko eskubidea dute. Dokumentuak paperean eman beharko diete, honako hauek jasota: enpresaburuaren identifikazioa, eragiketaren funtsezko baldintzak, kontratatutako ondasuna edo zerbitzua, data eta azken prezio osoa.	

7. EKARPENA	Gordailu-ordezkgiria	26. ARTIKULUA
JATORRIZKOA	PROPOSAMENA	
1.- Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak, kontsumo-harreman baten esparruan, ondasun bat entregatzen duenean, egiaztapenen, frogaketaren, konponketen, ordezkapenen edo beste edozein esku-hartzeren bat egiteko, enpresaburuak kontsumitzaileari edo erabiltzaileari entregatzen dion gordailu-frogagirian honako hauek jasoko dira: esku hartzen duten alderdiak behar bezala identifikatzeko behar diren datuak, ondasunaren identifikazioa, zergatik entregatu den, ondasuna zer egoeratan dagoen eta zer tokitan itzuliko zaion, zer egunetan eta zer epetan	1.- Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak, kontsumo-harreman baten esparruan, ondasun bat entregatzen duenean, egiaztapenen, frogaketaren, konponketen, ordezkapenen edo beste edozein esku-hartzeren bat egiteko, enpresaburuak kontsumitzaileari edo erabiltzaileari entregatzen dion gordailu-frogagirian honako hauek jasoko dira: esku hartzen duten alderdiak behar bezala identifikatzeko behar diren datuak, ondasunaren identifikazioa, zergatik entregatu den, ondasuna zer egoeratan dagoen eta zer tokitan itzuliko zaion, zer egunetan eta zer epetan. <b>Frogagiriak euskaraz edo ele bietan egon beharko du.</b>	

8. EKARPENA	Eskaintza komertzialen edukia	28. ARTIKULUA
JATORRIZKOA	PROPOSAMENA	
2.- Aurreko apartatuan aurreikusitakoa betetzeko, eta kasu bakoitzean aplikatzekoa den araudi sektoriala alde batera utzi gabe, kontsumitzaileei edo erabiltzaileei argiro eta modu ulergarrian, egiazkoan eta erraz eskuratzeko moduko formatuan, zeinak irisgarritasuna bermatuko baitu, eman beharko zaie eskaintza komertzialean sartu beharreko informazioa, batez ere kalteberak direnean. Horrela jokatu da, hain zuzen, behar bezala ulertuko dutela eta beren interesen aldeko erabaki optimoak hartu ahalko dituztela ziurtatzeko.	2.- Aurreko apartatuan aurreikusitakoa betetzeko, eta kasu bakoitzean aplikatzekoa den araudi sektoriala alde batera utzi gabe, kontsumitzaileei edo erabiltzaileei argiro eta modu ulergarrian, egiazkoan eta erraz eskuratzeko moduko formatuan, zeinak irisgarritasuna bermatuko baitu, eman beharko zaie eskaintza komertzialean sartu beharreko informazioa, batez ere kalteberak direnean. Horrela jokatu da, hain zuzen, behar bezala ulertuko dutela eta beren interesen aldeko erabaki optimoak hartu ahalko dituztela ziurtatzeko. <b>Halaber, informazioa euskaraz edo ele bietan egotea bermatuko da.</b>	

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkarte Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)

9. EKARPENA	Ahozko eskaintzen baldintzak idatziz jasotzea	31. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>	<b>PROPOSAMENA</b>	
Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute idatziz, paperean edo bestelako euskarri iraunkor batean eta berehala formalizatzeko enpresaburuek, ondasunak saltzean edo zerbitzuak ematean, ahoz egindako edozein eskaintza, kontratu-aldaketa edo baldintza.	Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute idatziz, paperean edo bestelako euskarri iraunkor batean, <b>euskaraz edo ele bietan</b> , eta berehala formalizatzeko enpresaburuek, ondasunak saltzean edo zerbitzuak ematean, ahoz egindako edozein eskaintza, kontratu-aldaketa edo baldintza.	

## 2. atala. Diskriminazio ezaren printzipioa eta kontratu-abusuen kontrako babesa

10. EKARPENA	Ondasunetara eta zerbitzuetara iristeko diskriminaziorik eza.	32. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>	<b>PROPOSAMENA</b>	
Ondasunak edo zerbitzuak ematen dituzten enpresek betebeharra dute kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskariei erantzuteko, baldin eta enpresen esku badago eskariok asebetetzea. Debe katuta dago inor diskriminatzea, nazionalitatea edo bizilekua edo bestelako arrazoi pertsonalak direla-eta. Nolanahi ere, aukera egongo da desberdintasunak ezartzeko irispide-baldintzetan, irizpide objektiboekin justifikatzen badira.	Ondasunak edo zerbitzuak ematen dituzten enpresek betebeharra dute kontsumitzaileen edo erabiltzaileen eskariei erantzuteko, baldin eta enpresen esku badago eskariok asebetetzea. Debe katuta dago inor diskriminatzea, nazionalitatea edo bizilekua, <b>hizkuntza</b> , edo bestelako arrazoi pertsonalak direla-eta. Nolanahi ere, aukera egongo da desberdintasunak ezartzeko irispide-baldintzetan, irizpide objektiboekin justifikatzen badira.	

## 3. atala.- Bezeroei arreta emateko zerbitzuak

11. EKARPENA	Bezeroei arreta emateko zerbitzuak	36. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>	<b>PROPOSAMENA</b>	
1.- Ondasunak eta zerbitzuak ekoiztu, merkaturatu eta eskaintzen dituzten enpresaburuek posta-helbide bat, helbide elektronikoa bat edo telefono-zenbaki bat jarri behar dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, beraiekin azkar jarri ahal izateko harremanetan, eta, beharrezkotzat joz gero, hau egitea izan dezaten:	1.- Ondasunak eta zerbitzuak ekoiztu, merkaturatu eta eskaintzen dituzten enpresaburuek posta-helbide bat, helbide elektronikoa bat edo telefono-zenbaki bat jarri behar dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, beraiekin azkar jarri ahal izateko harremanetan <b>herritarrak hautatutako hizkuntza ofizialean</b> , eta, beharrezkotzat joz gero, hau egitea izan dezaten:	

12. EKARPENA	Kexei eta erreklamazioei erantzutea	37. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>	<b>PROPOSAMENA</b>	
Enpresaburuek arduratsu jokatu behar dute konponbide egokia emateko aurkezten diren kexei eta erreklamazioei; zehazki, betebeharrak izango dituzte b) Ahalik eta azkarren erantzun behar dute, kexa edo erreklamazioa aurkeztu zenetik hilabete igaro baino lehen.	Enpresaburuek arduratsu jokatu behar dute konponbide egokia emateko aurkezten diren kexei eta erreklamazioei; zehazki, betebeharrak izango dituzte b) Ahalik eta azkarren erantzun behar dute, kexa edo erreklamazioa, <b>euskaraz edo ele bietan</b> , aurkeztu zenetik hilabete igaro baino lehen.	

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

13. EKARPENA	Etxebizitzetako interes ekonomiko orokorreko zerbitzuei urgentziaz erantzuteko telefonoa	38. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
Etxebizitzetan interes orokorreko zerbitzuak ematen dituzten enpresaburuek doako telefono bat jarriko dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, matxura eta abisu urgenteei erantzuteko. Urte osoko egun guztietako hogeita lau orduetan erantzun beharko dute telefono horretatik.		Etxebizitzetan interes orokorreko zerbitzuak ematen dituzten enpresaburuek doako telefono bat jarriko dute <b>bi hizkuntza ofizialetan</b> kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, matxura eta abisu urgenteei erantzuteko. Urte osoko egun guztietako hogeita lau orduetan erantzun beharko dute telefono horretatik.

## V. kapitulua: kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informazio-eskubidea

### 1. atala. Ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa jasotzeko eskubidearen edukia

14. EKARPENA	Etiketaren informazioa eta ondasunen eta zerbitzuen aurkezpena	44. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
1.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute informazioa jasotzeko eskura jartzen zaizkien ondasunei eta zerbitzuei buruz. Informazio horrek, berriz, egiazkoa, efikaza, zuzena, nahikoa, ulergarria, irispide errazekoa eta gardena izan behar du, ondasunok eta zerbitzuok kontzienteki eta arrazionalki aukeratzeko eta segurtasunez eta behar bezala erabiltzeko 2.- Etiketatzeko eta aurkezteko erregelamenduak betetzea eragotzi gabe, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzen diren ondasun eta zerbitzu guztiek honako informazio hau eman edo izan beharko dute, ondasunaren edo zerbitzuaren izaeraren eta indarrean den legeriaren arabera		1.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute informazioa <b>bi hizkuntza ofizialetan</b> jasotzeko eskura jartzen zaizkien ondasunei eta zerbitzuei buruz. Informazio horrek, berriz, egiazkoa, efikaza, zuzena, nahikoa, ulergarria, irispide errazekoa eta gardena izan behar du, ondasunok eta zerbitzuok kontzienteki eta arrazionalki aukeratzeko eta segurtasunez eta behar bezala erabiltzeko 2.- Etiketatzeko eta aurkezteko erregelamenduak betetzea eragotzi gabe, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzen diren ondasun eta zerbitzu guztiek honako informazio hau eman edo izan beharko dute <b>bi hizkuntza ofizialetan</b> , ondasunaren edo zerbitzuaren izaeraren eta indarrean den legeriaren arabera

15. EKARPENA	Sustapen-eskaintzen publizitatea	45. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
Gutxienez, honako informazio hauek jaso beharko dira kontsumitzaileei sustapen-eskaintzen publizitatea egiteko edo enpresek edo saltokiek eskaini ohi dizkietenak baino baldintza berezi hobeak eskaintzeko		Gutxienez, honako informazio hauek jaso beharko dira <b>bi hizkuntza ofizialetan</b> kontsumitzaileei sustapen-eskaintzen publizitatea egiteko edo enpresek edo saltokiek eskaini ohi dizkietenak baino baldintza berezi hobeak eskaintzeko

16. EKARPENA	Zerbitzuak ematen dituzten establezimenduei eta enpresei buruzko bestelako informazioa.	47. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>	<b>PROPOSAMENA</b>	
Informazio hau eman behar dute zerbitzuak ematen dituzten establezimenduek eta enpresek	Informazio hau eman behar dute <b>bi hizkuntza ofizialetan</b> zerbitzuak ematen dituzten establezimenduek eta enpresek	

17. EKARPENA	Jarduera edo zerbitzuak garatzeko baldintzei buruzko informazioa	48. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>	<b>PROPOSAMENA</b>	
Aurreikusten bada jolas-parke edo – espazioetan, autobideetan edo enpresek jendeari ematen dizkion beste zerbitzu batzuetan mantentze- edo konponketa-lanak egon daitezkeela, pertsona asko egon daitezkeela, baldintza meteorologiko kaskarrak egon daitezkeela edo eskaintzen duten ondasunaren edo produktuaren erabileran eragin dezaketen bestelako gorabeherak gerta daitezkeela, horren guztiaren berri eman beharko diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, kontuan izan dezaten ezer kontratatu baino lehen	Aurreikusten bada jolas-parke edo – espazioetan, autobideetan edo enpresek jendeari ematen dizkion beste zerbitzu batzuetan mantentze- edo konponketa-lanak egon daitezkeela, pertsona asko egon daitezkeela, baldintza meteorologiko kaskarrak egon daitezkeela edo eskaintzen duten ondasunaren edo produktuaren erabileran eragin dezaketen bestelako gorabeherak gerta daitezkeela, horren guztiaren berri eman beharko diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, <b>bi hizkuntza ofizialetan</b> , kontuan izan dezaten ezer kontratatu baino lehen	

## 2. atala. Informazio-jarduera administratiboak

18. EKARPENA	Jarduera-motak	50. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>	<b>PROPOSAMENA</b>	
Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta udalek jarduera hauek egin beharko dituzte: a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dituzten eskubideei eta haiek baliatzeko moduari buruzko informazioa ematea bultzatuko dute, arreta berezia jarriz kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberengan eta talde babestuetan eta premia espezifikoak dituztenetan	Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak eta udalek jarduera hauek egin beharko dituzte: a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dituzten eskubideei eta haiek baliatzeko moduari buruzko informazioa ematea bultzatuko dute <b>bi hizkuntza ofizialetan</b> , arreta berezia jarriz kontsumitzaile eta erabiltzaile kalteberengan eta talde babestuetan eta premia espezifikoak dituztenetan <b>bai eta hizkuntza-eskubideen esparruan ere</b> .	

19. EKARPENA	Informazio-kanpaina espezifikoak	52. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>	<b>PROPOSAMENA</b>	
1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, berak zuzenean edo udalekin nahiz kontsumitzaile- eta erabiltzaile-erakunde eta -elkarteekin lankidetzan, informazio-kanpainak antolatuko ditu, bereziki, ondasun eta zerbitzu hauek langai hartuta:  2.- Kanpaina horiek helburu hauek lortzeko egingo dira:	1.- Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak, berak zuzenean edo udalekin nahiz kontsumitzaile- eta erabiltzaile-erakunde eta -elkarteekin lankidetzan, informazio-kanpainak antolatuko ditu, bereziki, ondasun eta zerbitzu hauek langai hartuta: <b>e) hizkuntza-eskubideak</b> 2.- Kanpaina horiek helburu hauek lortzeko egingo dira: <b>e) herritarrak hizkuntza-eskubideekiko kontzientzia hartzea eta ahalduntzea</b>	

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

### 3. atala.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak

20. EKARPENA	Informazio-bulegoak sortzea eta koordinatzea	53. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
<p>1.- Beren eskubideak behar bezala baliatzeko kontsumitzaileek eta erabiltzaileek behar duten informazioa eta orientabideak emateko xedez, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatuko du informazio-bulegoak sortzea kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat; udalen edo kontsumitzaile- eta erabiltzaile-elkarteen mendekoak izango dira.</p> <p>2.- Udaletako informazio-bulegoak sortzeko irizpidea izango da ahalik eta hurbilen egotea kontsumitzaileengandik eta erabiltzaileengandik, eta ahaleginak egingo dira 15.000 biztanletik gorako udal guztiek bulego bat izan dezaten, gutxienez, zuzenean edo modu mankomunatuan zerbitzua ematen.</p>		<p>1. .- Beren eskubideak behar bezala baliatzeko kontsumitzaileek eta erabiltzaileek behar duten informazioa eta orientabideak <b>edozein hizkuntza ofizialetan</b> emateko xedez, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak sustatuko du informazio-bulegoak sortzea kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat; udalen edo kontsumitzaile- eta erabiltzaile-elkarteen mendekoak izango dira.</p> <p>2.- Udaletako informazio-bulegoak sortzeko irizpidea izango da ahalik eta hurbilen egotea kontsumitzaileengandik eta erabiltzaileengandik, eta ahaleginak egingo dira 15.000 biztanletik gorako udal guztiek bulego bat izan dezaten, gutxienez, zuzenean edo modu mankomunatuan zerbitzua ematen. <b>Burutuko dituzten arreta-funtzioak modu egokian garatzeko moduko langile elebidunak eta materialak izatea bermatuko da.</b></p>

## V. kapitulua: kontsumo-arloko hezkuntza eta prestakuntza jasotzeko eskubidea

21. EKARPENA	Hezkuntza- eta prestakuntza-programak	58. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
<p>2. Prestakuntza- eta hezkuntza-programa horiek antolatzean eta material didaktikoa prestatzean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialen erabilera paritarioa sustatuko du.</p>		<p>. Prestakuntza- eta hezkuntza-programa horiek antolatzean eta material didaktikoa prestatzean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialen erabilera <b>bermatuko</b> du.</p>

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkarte Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)

## VIII. kapitulua: hizkuntza-eskubideak

22. EKARPENA	Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak	78. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
Lege honetan ezarritakoaren arabera, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz edo gaztelaniaz jasotzeko eta beren kontsumo-harremanetan hizkuntza ofizial horietatik edozein erabiltzeko		Lege honetan ezarritakoaren arabera, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz edo gaztelaniaz jasotzeko eta <b>EAEko lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa eta establezimenduekin dituzten</b> kontsumo-harremanetan hizkuntza ofizial horietatik edozein erabiltzekoa, <b>enpresa eta establezimendu hauek, bi hizkuntza ofizialeko edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete.</b>

23. EKARPENA	Ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa	79. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
2. Bermatuko da bi hizkuntza ofizialak erabiltzen direla kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan; horretarako, euskaraz eta gaztelaniaz edo ele bietan jarriko dira elementu hauek: f) Euskal Autonomia Erkidegoan ekoiztutako edo landutako ondasunen produktuen edo zerbitzuen erabilera- eta mantentze-jarraibideen eskuliburuak, berme-agiriak etiketak eta ontziratzea euskaraz eta gaztelaniaz idatzi beharko dira, gutxienez		2. Bermatuko da bi hizkuntza ofizialak erabiltzen direla kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan; horretarako, <b>euskaraz eta gaztelaniaz edo ele bietan</b> jarriko dira elementu hauek: f) Euskal Autonomia Erkidegoan ekoiztutako edo landutako ondasunen produktuen edo zerbitzuen erabilera- eta mantentze-jarraibideen eskuliburuak, berme-agiriak etiketak eta ontziratzea <b>euskaraz eta gaztelaniaz</b> idatzi beharko dira, gutxienez

24. EKARPENA	Ondasunak eta zerbitzuak ematea eta etiketatzea	80. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
2.- Euskara erabiltzea sustatuko da Euskal Autonomia Erkidegoan arautzen diren jatorriizendapen edo kalitate-izendapeneko ondasun eta artisautza-produktuak aurkezteko eta etiketatzeko		2.- Euskara erabiltzea <b>derrigorrezkoa izango da</b> Euskal Autonomia Erkidegoan arautzen diren jatorri-izendapen edo kalitate-izendapeneko ondasun eta artisautza-produktuak aurkezteko eta etiketatzeko

25. EKARPENA	Entitate publikoak	81. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
1.- Lege honetan xedatutako ondorioetarako, hauek joko dira entitate publikotzat: c) Aurreko a) letran adierazten diren administrazioek eta entitateek kontrolatutako edo gehiengoan partaidetutako entitate oro. Ondorio horietarako, ulertuko da kontrol-harreman bat dagoela, baldin eta entitateko boto-eskubiderik gehienak edukitzen badira edo eskubidea badago gobernu-organoetako kiderik gehienak izendatzeko edo kargugabetz.		1.- Lege honetan xedatutako ondorioetarako, hauek joko dira entitate publikotzat: c) aurreko a) letran adierazten diren administrazioek eta entitateek <del>kontrolatutako edo gehiengoan partaidetutako entitate oro. Ondorio horietarako, ulertuko da kontrol-harreman bat dagoela, baldin eta entitateko boto-eskubiderik gehienak edukitzen badira edo eskubidea badago gobernu-organoetako kiderik gehienak izendatzeko edo kargugabetzeko.</del>

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkartein Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)

26. EKARPENA	Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak, saltoki handiak eta beste enpresaburu pribatu batzuk	82. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
		<p><b>3-</b> Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak eskaintzen dituzten, saltoki handiek eta jendearentzat irekita dauden establezimenduek kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko moduan egon beharko dute, horiek darabilten hizkuntza ofiziala edozein dela ere.</p>

27. EKARPENA	Kontsumo-harremanetan jendea artatzeko baliatuko den hizkuntza	83. ARTIKULUA
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
<p>1.- Entitateek, baldin eta euskara lan-harremanen eremuan eta jendaurreko arretaren eremuan baliatzeko berariazko dirulaguntzak jasotzen badituzte, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek erabiltzen edo eskatzen duten hizkuntza ofizialean aritzeko gaitasuna izan beharko dute haien artatze aldera.</p>		<p>1.- Entitateek, baldin eta euskara lan-harremanen eremuan eta jendaurreko arretaren eremuan baliatzeko berariazko <b>edozein dirulaguntza</b> jasotzen badute, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek erabiltzen edo eskatzen duten hizkuntza ofizialean aritzeko gaitasuna izan beharko dute haien artatze aldera.</p> <p><b>1'- Erakunde hauek, lege honetako 79.2 eta 80.1 artikuluetan ezarritakoa bete beharko dute.</b></p> <p>2- Eskumena duten administrazio publikoek elkarrekin antolatuko dituzte behar diren sustapen-neurriak, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek baliatzen duten hizkuntza ofiziala edozein izanda ere, haien kontsumo-harremanetan hizkuntza horixe erabili ahalko dutela eta hizkuntza horretan artatuko dituztela bermatzeko</p>

28. EKARPENA	Kontsumo-harremanetan jendea artatzeko baliatuko den hizkuntza	83. ARTIKULUA
<b>83.AREN OSTEAN ERANSTEN ARTIKULU BERRIA</b>		
<p>1.- Jendeari produktuak saldu ea zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduek ere <b>79.2 eta 80.1.</b> artikuluetan ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Era berean, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko prest egon behar dute, horien hizkuntza ofiziala edozein dela ere.</p>		

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkartearen Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela Industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)

## IV. TITULUA: KONTSUMO-ARLOKO GATAZKAK EBAZTEKO ADMINISTRAZIO-JARDUERAK

### II. kapitulua: kexak, erreklamazioak eta salaketak izapidetzea

29. EKARPENA	Kexak, erreklamazioak eta salaketak	80. ARTIKULUA
JATORRIZKOA		PROPOSAMENA
I.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, zuzenean nahiz ordezkatzan dituzten elkarten bidez, eskubidea dute administrazioari helarazteko kontsumo-arloko kexak erreklamazioak eta salaketak		I.- Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, zuzenean nahiz ordezkatzan dituzten elkarten bidez, eskubidea dute administrazioari <b>edozein hizkuntza ofizialean</b> helarazteko kontsumo-arloko kexak erreklamazioak eta salaketak, <b>bai eta hautatutako hizkuntzan erantzuna jasotzeko ere.</b>

30. EKARPENA	Erreklamazio-orriak	89. ARTIKULUA
JATORRIZKOA		PROPOSAMENA
I.- Kexak, erreklamazioak eta salaketak jartzen laguntzeko, saltoki guztiek erreklamazio-orriak jarriko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, berdin delarik enpresaburuarekin kontratua egin duten ala ez. Erreklamazio-orriok, berriz, paperean edo formatu elektronikoan egongo dira, eta erregelamenduz araututako baldintzak bete beharko dituzte.		I.- Kexak, erreklamazioak eta salaketak jartzen laguntzeko, saltoki guztiek erreklamazio-orriak jarriko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, berdin delarik enpresaburuarekin kontratua egin duten ala ez. Erreklamazio-orriok, berriz, paperean edo formatu elektronikoan egongo dira, <b>euskaraz edo ele bietan</b> , eta erregelamenduz araututako baldintzak bete beharko dituzte.

## V. TITULUA: ZEHATZEKO AHALA

### II. kapitulua: arau-haustek tipifikatzea

31. EKARPENA	Bestelako arau-haustek	141. ARTIKULUA
JATORRIZKOA		PROPOSAMENA
14.- Lege honetan edo kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsari buruzko gainerako xedapenetan ezarritako beste edozein baldintza, betebehar edo debeku ez betetzea, legearen III. tituluko VII. kapituluan araututako hizkuntza-eskubideei buruzkoak izan ezik		<b>ARTIKULUA EZABATZEA</b>

Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkarten Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)



<b>32. EKARPENA</b>	<b>Hizkuntza-eskubideak betetzeari buruzko plangintzak</b>	<b>BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA</b>
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten erakundeek eta indarrean dagoen legeriak saltoki handitzat jotako saltokiek galdera-sorta bat bidaliko diote kontsumoaren arloan eskumena duen sailari, bost urtean behin, edo sail horrek zehaztutako aldizkakotasunaz, estatutu honetan jasotako hizkuntza-eskubideen arloan egindako jarduerak zein diren jakiteko.		Interes orokorreko oinarrizko zerbitzuak ematen dituzten erakundeek eta indarrean dagoen legeriak saltoki handitzat jotako saltokiek, bai eta edozein laguntza publiko jasotzen duten enpresen ere, herritarren euskarazko zerbitzua bermatzeko neurriak eta urratsak biltzen dituen plangintza bat aurkeztu beharko dute bost urtero.

<b>33. EKARPENA</b>	<b>Araudia indargabetzea</b>	<b>XEDAPEN INDARAGABETZAILEA</b>
<b>JATORRIZKOA</b>		<b>PROPOSAMENA</b>
Ondorengo hauek indarrrik gabe geratuko dira: 1.- Abenduaren 22ko 6/2003 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena. 2.- 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoa, lege honetan xedatutakoaren aurka doan heinean		Ondorengo hauek indarrrik gabe geratuko dira: 1.- Abenduaren 22ko 6/2003 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena. 2.- <del>123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoa, lege honetan xedatutakoaren aurka doan heinean</del>

**2022ko ekainean**

*Martin Ugalde Kultur Parkea 20140 Andoain (Gipuzkoa). Tel.: (+34) 943 59 12 00 Faxa: (+34) 943 59 30 51 e-posta: [kontseilua@kontseilua.eus](mailto:kontseilua@kontseilua.eus)*

Marcelo Zelaieta 75, U3, 13  
31014 Iruñea (Nafarroa)

38 Cordelier karrika  
64100 Baiona (Lapurdi)

Panama kalea, z.g. Rogelia de  
Alvaro Elkarteon Etxea A.1.1.  
01012 Gasteiz (Araba)

Ubela industrialdea, 8  
31780 Bera (Nafarroa)

Luzarra, 10  
48014 Deustu (Bizkaia)