Xedapen Orokorrak

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA
KULTURA SAILA

4269

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

Abenduaren 22ko 6/2003 Legearen -Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena- II. titulua kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei buruzkoa da, eta horren barruan, VII. kapituluak horien hizkuntza-eskubideak aipatzen ditu, Euskararen Erabilpena Arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legearen arrastoari jarraituz.

Kapitulu horri hasiera ematen dion 37. artikuluaren arabera, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko, baita Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzeko, baina ezarritako progresibotasun-baldintzen baitan dago eskubide hori egiaz gauzatzea.

Lege horrekin, hizkuntzaren normalizazioaren inguruko neurrien ikuspegi berria indarrez sartu da: sektore jakin batzuetara -sektore estrategikoak, nolanahi ere- zuzentzen hasi da normalizazioa, euskararen erabilera dinamizatzeko gai diren sektoreetara, batik bat, gizarteharremanetan; izan ere, ez dugu ahaztu behar harreman horietan kontsumo-harremanak oso garrantzitsuak direla. Azken batean, normalizaziotik hasita, hizkuntzen koofizialtasuna bermatzeko lagungarri izango diren neurriak proposatu dira (Legea bera ere neurrietako bat baino ez da, arau-emailea, kasu honetan).

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 mailakatua lortzea egokia dela jakinda. 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 bikoitza da: alde batetik, eta prestasun-printzipioari jarraiki, jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza-betebeharrak zehaztea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubide-

Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE CULTURA

4269

DECRETO 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

La Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias incluye dentro del Título II, dedicado a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, el Capítulo VII referido a los derechos lingüísticos de aquéllas, siguiendo la estela de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

El artículo 37, que inicia el citado Capítulo, reconoce a las personas consumidoras y usuarias el derecho a recibir en euskera y castellano información sobre bienes y servicios, así como el derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, si bien enmarca su efectivo ejercicio a los términos de progresividad que se establezcan.

Con la Ley irrumpe una nueva visión en torno a las medidas que han de presidir el tratamiento de la normalización lingüística, que comienza a dirigirse a sectores concretos, estratégicos en todo caso, capaces de dinamizar la utilización del euskera, particularmente, en las relaciones sociales, en las que, no hay que olvidar, las relaciones de consumo tienen un importante peso específico; en definitiva, se plantean medidas (y la Ley no deja de ser una medida normativa más) que coadyuven desde la normalización a garantizar la cooficialidad lingüística.

El Decreto se enmarca en este planteamiento y nace con la pretensión de posibilitar el efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos que la Ley reconoce a las personas consumidoras y usuarias, si bien desde la conciencia de la oportunidad de procurar un desarrollo progresivo de los términos de aquélla y hace hincapié en la necesidad de ofrecer un euskera de calidad, entendiendo el concepto de calidad, no solamente como la corrección formal o gramatical, sino también, en especial, la eficacia comunicativa, y la utilización de un código adecuado y cercano al usuario.

Desde este planteamiento, el objeto del Decreto se define con una doble finalidad: por una parte, determinar -atendiendo al principio de disponibilidad- las obligaciones lingüísticas de las empresas, entidades y establecimientos abiertos al público a fin de establecer

en progresibotasun-baldintzak ezartze aldera, Legearen aginduak zehatz-mehatz betez. Eta bestetik, hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortzea; sustapen-neurria izaki, bigarren helburu hori guztiz bat dator, zalantzarik gabe, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak erabat betearaztea bermatzeko xedearekin, eta haien borondatez neurri horri atxikitzen zaizkion establezimendu edo enpresak izango ditu hartzaile.

Dekretuak ahalmen mugatua izango du, nahita, kontsumo-harreman jakin batzuk soilik hartzen baititu eraginpean, ez den-denak. Egia da Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38. eta 39. artikuluetan jasotako aurreikuspen guztiak hartu dituela barnean, baita 40. artikuluko eskakizunetako zenbait ere, baina Dekretutik at geratu dira kontsumo-arloko beste hainbat harreman, gehienbat merkataritza txikian eta mikroenpresetan biltzen direnak izanik.

Progresibotasun-baldintzen definizioak lotura handia du Dekretuaren aplikazio-eremuarekin, baina aplikazio-eremu hori ez dator bat -lehen ere esan dugu- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38., 39. eta 40. artikuluetan aipatutako erakunde, enpresa edo establezimendu mota guztiekin. Erabaki hori honako bi arrazoi hauetan oinarrituta hartu da: lehenik, Estatutuak berak ahalbidetzen duelako establezimenduetan sektoreak eta kategoriak sailkatzea, Legeari dagokionez hainbat betetze-maila proposatuta. Bigarrenik, gizarte- eta ekonomia-arloko argumentuetan oinarrituta, bereziki potentzial ekonomiko handiko enpresak hartzen dituelako eraginpean, eta horiek gai direlako Dekretuan xedaturikoa betetzeak dakartzan kostuei aurre egiteko. Aldi berean, zenbait sektoretan (komunikazioa, energia, garraioa) eta enpresa motatan (establezimendu handiak, merkataritza-establezimendu kolektiboak, kreditu-erakundeak edo etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obra sustatzaileak) biltzeak ere badu helburua: ahalik eta kontsumo-harreman gehien hartzea eraginpean, baita indartzen ari direnak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak egiaz gauzatzeko estrategikoak direnak ere. Azkenik, aplikazio-eremuaren definizioa arrazoi soziolinguistikoetan oinarritzen da, % 33tik gorako elebidun proportzioa duten udalerrietan kokatutako establezimendu jakin batzuk hartzen baititu eraginpean, eta udalerri horiei hiru hiriburuak gehitu behar zaizkie, horrelako establezimendu asko daudelako.

Hain justu, artikuluei dagokienez, Dekretuan honako hau jaso -modu kasuistikoan, agian- besterik ez dugu egin: Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntzen koofizialtasun-erregimena, lurraldea izanik mugatzeko irizpide. Hori horrela, Dekretuaren aplikazio-eremuan barne hartutako edozein erakundek hizkuntza-betebeharrak ditu (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Esta-

los términos de progresividad de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, en lo que supone estricto cumplimiento del mandato de la Ley y, por otra, la creación del sello de compromiso lingüístico, medida de fomento que entronca directamente con el objetivo de garantizar el pleno ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, que tendrá como destinatarios todos aquellos establecimientos o empresas que voluntariamente se adhieran al mismo.

El Decreto, se concibe con un alcance premeditadamente limitado, en tanto afecta a determinadas relaciones de consumo, no a todas. Es cierto que se abarcan con amplitud las previsiones contenidas en los artículos 38 y 39 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias y se acogen algunas de las exigencias del artículo 40, pero quedan al margen del Decreto otras relaciones de consumo que aparecen concentradas, en su mayoría, en el pequeño comercio y en las microempresas.

La definición de los términos de progresividad guarda directa relación con el ámbito de aplicación definido en el Decreto, que no coincide, como se ha anunciado, con toda la tipología de entidades, empresas o establecimientos a que se refieren los artículos 38, 39 y 40 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias. El fundamento de tal decisión se encuentra, en primer lugar, en el propio Estatuto, que permite estratificar sectores y categorías de establecimientos para plantear una distinta graduación en la exigibilidad de los términos de la Ley. En segundo lugar, aparece respaldado desde argumentos de índole socioeconómicos, en tanto afecta principalmente a empresas con demostrado potencial económico, capaces de hacer frente a los costes derivados del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto. A su vez, la concentración en algunos sectores (comunicación, energía, transporte) y en cierta tipología de empresas (grandes establecimientos, establecimientos comerciales de carácter colectivo, entidades de crédito o empresas promotoras de obras de edificación, profesionales o empresas que vendan o arriendan viviendas) se realiza con el objetivo de abarcar un número importante de relaciones de consumo, incluidas las más emergentes, y aquéllas que resultan de importancia estratégica para el efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. Finalmente, la definición del ámbito de aplicación termina por sustentarse en razones sociolingüísticas, en tanto abarca ciertos establecimientos situados en municipios con un porcentaje de bilingües superior al 33%, a las que han de sumarse las tres capitales por concentrar un número significativo de aquéllos.

Más concretamente, por lo que se refiere al articulado, el Decreto no es sino plasmación, en modo si se quiere casuístico, del régimen de cooficialidad lingüística de la Comunidad Autónoma de Euskadi vertebrado sobre el territorio como criterio delimitador. Así, se imponen obligaciones lingüísticas (ya previstas en el artículo 38.2 del Estatuto de las Personas Consumidoras

tutuaren 38.2. artikuluan aurreikusiak), betiere Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimenduren bat baldin badu.

Horrekin batera, Dekretuan aurreikusten da lurraldearen araberako beste lotura bat ere, eta horri esker hainbat enpresa hartzen dira eraginpean, 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, Estatutuan aurreikusitakoari jarraiki, EAEko lurralde-eremuan jarduten duten enpresa edo establezimenduekin harremanetan jartzean kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituzten hizkuntza-eskubideei dagokienez. Nolanahi ere, Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan jardutea esaten denean, zenbait kasutan zertaz ari den argitu behar da, eta horretarako, 2.2.a), d), e) eta f) artikuluak (komunikazio-operadoreek eta enpresa hornitzaileek emandako zerbitzuetan) eta 4. artikulua (garraio-zerbitzuetan) txertatu dira. Esan gabe doa lurralde-lotura horri esker Legea zehaztu egiten dela, hizkuntza-betebehar/eskubide bikotea gauzatuz.

Azkenik, bide elektronikoen bitartez gertatzen diren kontsumo-harremanen esparruan barne hartutako enpresen kasuak aipatzen dira; kasu horietan, itxuraz behintzat, bide horrek ez du inolako loturarik lurraldearekin. Berriro ere, hizkuntza-betebehar/eskubidea eta bide elektronikoa lotu dira Dekretuan, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan ezarritako irizpide honi jarraiki: «Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan jardutea». Enpresak Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten duenean -gorago aipatutako 2.2.a), d), e), eta f) artikuluetan eta 4. artikuluan xedaturikoaren arabera-, zenbait harreman bide fisiko edo elektroniko 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. Eta hori zergatik? Bide elektronikoa baliatuz, enpresak ez duelako soilik Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan jardungo, ziurrenik.

Dekretuan aurreikusitako hizkuntza-betebeharren edukiari dagokionez, 6/2003 Legearen 37. artikuluan kontsumitzaileei aitortutako hizkuntza-eskubideen

y Usuarias) a cualquier entidad integrada en el ámbito de aplicación del Decreto que cuente con un establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

A su vez, el Decreto prevé una segunda conexión territorial que permite contemplar ciertas empresas con independencia de que las relaciones de consumo se produzcan o no en un establecimiento abierto al público sito en territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Se trata de conectar el desarrollo de la actividad de la empresa con el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tal y como se prevé en el Estatuto cuando reconoce los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias en las relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma. En cualquier caso, parece necesario aclarar qué se entiende en determinadas supuestos por operar en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, a tal fin, se insertan el artículo 2.2.a), d), e) y f) (para los servicios prestados por operadores de comunicaciones y empresas suministradoras) y el artículo 4 (para los servicios de transporte). Obviamente, tal conexión territorial permite concretar los términos de la Ley haciendo efectivo el binomio obligación-derecho lingüístico.

Por último, se contemplan supuestos referidos a empresas en el marco de relaciones de consumo que se producen por medios electrónicos cuando, en apariencia, éste es un medio ajeno a la conexión territorial a la que se viene aludiendo. Nuevamente, el Decreto ha conectado obligación-derecho lingüístico y medio electrónico a través del criterio establecido en el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, de «operar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi». Cuando la empresa opera en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en virtud de lo establecido en los artículos citados más arriba [artículo 2.2.a) d) e) y f) y artículo 4], el desarrollo de ciertas relaciones por un medio físico o electrónico no debe distorsionar los derechos de la persona consumidora y los correlativo deberes impuestos al empresario, que nacen del despliegue de su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, siendo el medio electrónico una natural extensión de la actividad desplegada en el territorio. Lo que sí parece necesario en tal caso es precisar la posición jurídica de la empresa en tanto que no estará sujeta en términos idénticos a las consecuencias derivados de contar con un establecimiento en la Comunidad Autónoma, sino que, sencillamente, deberá estar en disposición de dar adecuada respuesta a los derechos lingüísticos que el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias reconocen a las mismas. Y ello porque el ámbito al que presumiblemente se dirigirá la empresa desde el medio electrónico no será en exclusiva el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Por lo que se refiere al contenido de las obligaciones lingüísticas previstas en el Decreto, aquéllas se articulan de forma análoga a los derechos lingüísticos que a las

antzera egituratzen dira: lehenik idatzitako komunikazioarekin loturiko alderdiak arautzen dira, informazioeskubideari baitagozkio, eta bigarren zatian (12. artikulutik aurrera) 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: lehenengo kasuan, ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko eskubideaz ari da, eta bigarrenean, hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko kontsumitzailearen eskubideaz, baina horrek ez du esan nahi enpresa derrigortuta dagoenik kontsumitzaileak aukeratutako hizkuntzan elkarreragitera (erakunde publikoen eremuan ez bada).

Esparru horretan, bezeroarentzako arreta zehaztu beharra dago, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak zein kontsumo-harremanen gainekoak diren erabakitzeko, eta horrekin loturik, enpresaburuei eta merkatariei hizkuntza-betebeharrak ezartzeko.

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.

Bukatzeko, aipatu behar dugu kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak gauzatzeko progresibotasunaren diseinua lehen xedapen gehigarrian amaitzen dela, Dekretuan xedaturikoa betetzeko epeak ezartzen baitira bertan.

Gizartearen eta ekonomiaren arloko hizkuntza-normalizazioa lortzeari begira, Administrazioaren zeregina

personas consumidoras se reconoce en el artículo 37 de la Ley 6/2003, regulando en primer lugar los aspectos referidos a la comunicación escrita en tanto sirven al derecho a la información, dejando una segunda parte (a partir del artículo 12) a la regulación de las obligaciones lingüísticas en la atención al público, que enmarca principalmente obligaciones de comunicación oral.

En el primer apartado, merece destacarse la atención que el Decreto presta a la garantía de cooficialidad lingüística en los documentos contractuales en tanto los mismos vertebran la relación de consumo, sin olvidar otros supuestos igualmente relevantes (p. ej. en la venta o arrendamiento de viviendas), así como a la normalización lingüística procurada en relaciones de consumo de importancia estratégica (las que se producen con las entidades financieras).

En el segundo apartado, el que se refiere a la garantía lingüística en la atención al público, se distinguen los mensajes destinados a una pluralidad indeterminada de destinatarios de la atención que supone interacción con las personas consumidoras y usuarias y ello, porque la obligación lingüística para uno y otro caso ha de ser forzosamente diferente: mientras que en el primero interviene el derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios, en el segundo caso, interviene el derecho de la persona consumidora a usar cualquiera de las lenguas oficiales y ello no conlleva (salvo en el ámbito de las entidades públicas) la correlativa obligación de la empresa de interactuar en el idioma elegido por aquélla.

En este marco, se ha considerado necesario definir lo que se entiende por atención al público a fin de determinar el núcleo de la relación de consumo sobre la que cabe reconocer derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias para imponer correlativamente obligaciones lingüísticas para los empresarios y comerciantes.

Por último, se contemplan específicamente aquellos servicios de atención que gozan de regulación propia (caso de los servicios de atención al cliente de operadores de comunicaciones telefónicas, servicios de consulta telefónica de números de abonado y de los servicios de atención al cliente de entidades financieras) y ello desde la legitimidad que otorga el régimen de cooficialidad lingüística que posibilita la regulación lingüística en determinadas materias en el marco estricto de la materia lingüística, incluso ajenas al régimen de competencias de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en tanto elemento distinto y separable de aquéllas.

Para finalizar, resta señalar que la determinación de la progresividad para el ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias termina de diseñarse en la disposición adicional primera, dedicada al establecimiento de los plazos en que será exigible lo dispuesto en el Decreto.

Con la promulgación del Decreto no concluye la labor de la Administración en pos de lograr la normaliza-

ez da amaitzen Dekretua aldarrikatuta. Beste hainbat neurrirekin osatu beharreko neurria izango da hau, hain zuzen ere enpresei eta establezimenduei babes eraginkorra emateko neurriekin, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatze aldera.

Horri jarraiki, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoarekin adostasunez, Kultura sailburuak eta Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuak proposatuta, eta Jaurlaritzaren Kontseiluak 2008ko uztailaren 1eko bilkuran aztertu eta onartu ondoren, honako hau

XEDATU DUT:

I. KAPITULUA
XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.– Helburua.

Dekretu honen helburua honako hau da: kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan, jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza-betebeharrak zehaztea, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortutako honako eskubide hauen progresibotasun-baldintzak erabakitze aldera: ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa, eta bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia jasotzeko eskubidea.

Halaber, Dekretu honen helburua da kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortzea.

2. artikulua.– Aplikazio-eremua.

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

1.– Abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 38. artikuluan aipatzen diren 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:

a) Euskal Autonomia Erkidegoan komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreak, zerbitzu unibertsala ematen dutenak, eta Euskal Autonomia Erkidegoan jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituztenak.

b) Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien trenbideko garraio publikoko zerbitzuak ematen dituzten tren-enpresak.

ción lingüística en el ámbito socioeconómico. Ésta será una medida más que habrá de completarse con otras, de apoyo efectivo a las empresas y establecimientos, en orden a garantizar los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

En su virtud, de conformidad con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, a propuesta de las Consejeras de Industria, Comercio y Turismo y de Cultura, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 1 de julio de 2008,

DISPONGO:

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Objeto.

Es objeto del presente Decreto la determinación de las obligaciones lingüísticas de las empresas, entidades y establecimientos abiertos al público en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias, a fin de precisar los términos de progresividad en que aquéllas tienen derecho a recibir, en euskera y castellano, información sobre bienes y servicios y a ser atendidas cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

Así mismo, constituye objeto del presente Decreto la creación del sello de compromiso lingüístico con las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 2.– Ámbito de Aplicación.

Estarán sujetos a lo dispuesto en este Decreto, en el marco de sus relaciones con personas consumidoras y usuarias:

1.– Las entidades públicas a que se refiere el artículo 38 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, cuando presten servicios o suministren productos en régimen de derecho privado.

2.– Las entidades o personas jurídicas que, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, presten servicios legalmente calificados como universales, de interés general o cualquier otra categoría análoga, o que se encuentren sujetos a un régimen jurídico de universalidad e igualdad en su prestación.

En particular, integran esta categoría:

a) las empresas operadoras de comunicaciones que exploten redes de comunicaciones en la Comunidad Autónoma de Euskadi, los que presten el servicio universal y aquéllos que presten servicios telefónicos disponibles al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

b) Las empresas ferroviarias que presten servicios de transporte público ferroviario de pasajeros en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

c) Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien errepideko garraio publiko erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresak.

d) Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresak, eta Euskal Autonomia Erkidegoko aireporturen batean bidaiarien lehorreko asistentzia-zerbitzuak ematen dituztenak, betiere 8. artikuluan aurreikusitakoari jarraiki.

e) Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak energia elektrikoz hornitzen dituzten banaketa-enpresak edo merkaturatze-enpresak.

f) Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaile eta erabiltzaileei saltzeko, gas naturala merkaturatzen duten enpresak.

Idatz-zati honetan aipatutako zerbitzuak publikoak izanez gero, zerbitzu horiek ematen dituzten enpresa edo erakundeak 1. idatz-zatiaren barnean hartuko dira.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden jendeari begirako, produktuak saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduek, baldin eta honako baldintza hauetakoren bat betetzen badute:

a) 250 langiletik gora dituzten enpresetakoak diren establezimenduak izatea, betiere urtean 50 milioi euro baino gehiagoko negozio-bolumena badute, edo haien urteko balantze orokorra 43 milioi eurotik gorakoa bada, edo aurreko baldintza horiek betetzen dituen beste enpresaren batek haien kapitalaren edo boto-eskubideen % 25 edo gehiagoko partaidetza baldin badu.

b) Jendeari saltzeko gunearen azalera 400 metro karratutik gorakoa duten establezimenduak izatea, Bilbon, Gasteizen, Donostian edo elebidunen proportzioa % 33 baino handiagoa duten udalerrietan kokatuta badaude.

c) Bezeroarentzako arreta ematen duten plantillako langileak 15 baino gehiago dituzten establezimenduak izatea, Dekretu honetako 13.1 artikuluan ezarritako baldintzetan.

4.– Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako merkataritza-establezimenduek, betiere kolektiboak badira, hau da, esparru edo eraikin beraren barruan hainbat saltoki badaude eta saltoki horietako jarduerak era independentean gauzatzen badira.

5.– Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten kreditu-erakundeek, 10. artikuluan ezarritako baldintzetan.

6.– Euskal Autonomia Erkidegoan etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileek, Dekretu honetako 11. artikuluan ezarritako baldintzetan.

c) Las empresas que presten servicios de transporte público regular de pasajeros por carretera en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

d) Las empresas que presten servicios regulares de tráfico aéreo de pasajeros en la Comunidad Autónoma del País Vasco y aquéllas que presten servicios de asistencia en tierra a pasajeros en alguno de los aeropuertos de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en los términos previstos en el artículo 8.

e) Las empresas distribuidoras o comercializadoras que realicen el suministro de energía eléctrica a personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

f) Las empresas comercializadoras de gas natural para su venta a las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En los casos en que los servicios a que se refiere este apartado sean de titularidad pública, las empresas o entidades que tengan encomendada su prestación se entenderán incluidas en el apartado 1 anterior.

3.– Los establecimientos abiertos al público, de venta de productos o de prestación de servicios, ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi que reúnan alguno de los siguientes requisitos:

a) los establecimientos que pertenezcan a empresas que empleen a más de 250 trabajadores y que tengan un volumen de negocio anual superior a 50 millones de euros o cuyo balance general anual sea superior a 43 millones de euros o bien estén participadas en un 25% o más de su capital o de sus derechos de voto por otras que reúnan los requisitos anteriores.

b) los establecimientos que cuenten con una superficie de venta al público superior a 400 metros cuadrados y se hallen ubicados en Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián o en aquellos municipios con un porcentaje de bilingües superior al 33%.

c) Los establecimientos que cuenten, en plantilla, con más de 15 trabajadores que presten atención al público, en los términos del artículo 13.1.

4.– Los establecimientos comerciales ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi que tengan carácter colectivo por estar integrados por un conjunto de puntos de venta instalados en el interior de un mismo recinto o edificación, independientemente de las obligaciones que correspondan a los establecimientos que lo integran.

5.– Las entidades financieras y de crédito con establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en los términos establecidos en el artículo 10.

6.– Las empresas promotoras de obras de edificación y empresas que vendan o arrienden viviendas en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en los términos establecidos en el artículo 11 de este Decreto.

7.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigiluari dagozkion preskripzioak, 19. eta 20. artikuluetan jasotakoak, jendeari begirako enpresa eta establezimendu mota guztiei ezarri ahal izango zaizkie, beti ere atxikimendua euren borondatez erabakitzen badute.

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.

1.– 6/2003 Legearen 38.2. artikuluan xedaturikoaren arabera, erakunde publikoei dagozkien betebeharrak alde batera utzi gabe, Euskal Autonomia Erkidegoko jendeari begirako establezimenduek -Dekretu honen 2. artikuluko 2. paragrafoan aipatzen diren erakundeenak badira- eta produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenek -artikulu horren 3. paragrafoan aipatzen direnak badira-, euskaraz eta gaztelaniaz emango dituzte honako hauek:

a) Seinale guztiak, toponimikoa barne, Euskararen erabilpena arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Legearen 10. artikuluak xedatutakoarekin bat etorriz.

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, ereduzko klausulak dituzten kontratuak, kontratu arautuak, baldintza oro-

7.– Las prescripciones relativas al sello de compromiso lingüístico, recogidas en los artículos 19 y 20, serán aplicables a todo tipo de empresas y establecimientos abiertos al público que decidan voluntariamente su adhesión.

Artículo 3.– Establecimientos abiertos al público.

A los efectos de este Decreto se consideran establecimientos abiertos al público las edificaciones y dependencias afectas a una actividad de venta de bienes o de prestación de servicios dirigidas a personas consumidoras y usuarias.

Las estaciones de transporte por carretera, las estaciones ferroviarias y los aeropuertos tendrán la consideración de establecimientos abiertos al público.

Artículo 4.– Empresas de transporte que prestan servicios en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

A efectos de este Decreto se entiende que una empresa presta servicios de transporte en la Comunidad Autónoma de Euskadi, cuando el transporte tenga su origen, destino o realice una escala para la incorporación de pasajeros en alguna de las paradas establecidas a tal fin, estaciones de transporte por carretera, estaciones ferroviarias o de los aeropuertos sitos en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

CAPÍTULO II
OBLIGACIONES LINGÜÍSTICAS EN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS

Artículo 5.– Obligaciones lingüísticas en la comunicación escrita de los establecimientos abiertos al público.

1.– Sin perjuicio de las obligaciones que corresponden a las entidades públicas en virtud de lo dispuesto en el artículo 38.2 de la Ley 6/2003, los establecimientos abiertos al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi que pertenezcan a entidades a las que se refiere el artículo 2.2, así como los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicio a que se refiere el artículo 2.3, formularán en euskera y castellano:

a) Todo tipo de señalización incluida la toponímica, cumpliendo lo previsto en el artículo 10 de la Ley 10/1982, básica de normalización del uso del euskera.

b) La información de carácter fijo y variable contenida en los carteles o rótulos que se expongan al público,

c) Los impresos o catálogos editados directa o indirectamente, por la propia empresa o establecimiento comercial que se hallen a disposición del público y que faciliten información sobre uno o varios productos o servicios.

d) Los impresos destinados a su cumplimentación por las personas consumidoras y usuarias.

e) Los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones ge-

korrak 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 paragrafoko c), d) eta e) idatz-zatietan aipatutako dokumentuak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura egongo dira, euskaraz eta gaztelaniaz, eta ahal dela, ale banatan.

3.– f) idatz-zatian aipatutako dokumentuak kontsumitzaileak hautatutako hizkuntzan egingo dira, eta bestela, elebitan.

4.– Aurreko 1. paragrafoan xedaturikoa gorabehera, 2. artikuluaren 3. paragrafoko b) eta c) idatz-zatietan aurreikusitako establezimenduek ez dute f) hizkian agindutakoa bete behar.

5.– Merkataritza-establezimendu kolektiboek aurreko 1. pargrafoko a), b), c) eta d) idatz-zatietan deskribaturiko betebeharrak bete beharko dituzte.

6.– 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.

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, 2.2.a) artikuluan aipatzen diren komunikazioetako operadoreek euskaraz eta gaztelaniaz eman behar dituzte honako hauek:

a) Jendearen eskura egongo diren telefono-zerbitzuko abonatuen 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 abonatuen 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.

nerales y la documentación a que se refieran los mismos o que se desprendan de los citados contratos.

f) Las comunicaciones o notificaciones destinadas a las personas consumidoras y usuarias, así como las facturas o documentos acreditativos de las operaciones realizadas, presupuestos, resguardos de depósito y cualesquiera documentos análogos.

2.– Los documentos a que se refieren los apartados c), d) y e) del párrafo anterior estarán a disposición de las personas consumidoras y usuarias, preferentemente en ejemplares separados, en euskera y castellano.

3.– Los documentos a que se refiere el apartado f) se expedirán en el idioma elegido por la persona consumidora, y, en su defecto, su redacción será en ambas lenguas.

4.– No obstante los dispuesto en el párrafo 1, los establecimientos previstos en el artículo 2.3.b) y c), no estarán sujetos a lo dispuesto en el apartado f).

5.– Los establecimientos comerciales de carácter colectivo vendrán obligados a dar cumplimiento a las obligaciones descritas en los apartados a), b), c) y d) del párrafo 1 anterior.

6.– En el cumplimiento de las obligaciones a que se refiere el presente artículo, los establecimientos utilizarán, en sus escritos, señalización y paneles, un euskera de calidad, que garantice la comunicación, utilizando para ello un código adecuado y cercano al usuario y ajustado a la norma lingüística vigente establecida por la Real Academia de la Lengua Vasca - Euskaltzaindia.

Artículo 6.– Obligaciones lingüísticas en la comunicación escrita de las empresas operadoras de comunicaciones que exploten redes de comunicaciones, prestan el servicio universal y servicios telefónicos disponibles al público.

Las empresas operadoras de comunicaciones a que se refiere el artículo 2.2.a) vendrán obligados, además de al cumplimiento en su caso de las obligaciones derivadas del artículo 5, a formular en euskera y castellano:

a) Las guías de abonados del servicio telefónico disponible al público, suministradas en formato impreso o electrónico cuando correspondan al ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como la información obligatoria que ha de insertarse en las hojas iniciales de cada ejemplar de guía telefónica.

b) La información obligatoria que deben incorporar los teléfonos públicos de pago ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi sobre las condiciones básicas de uso del servicio y sobre sus precios, el carácter gratuito de las llamadas de emergencias al servicio 112, así como, en su caso, los demás servicios de emergencias que estén definidos como gratuitos por la legislación vigente y sobre el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

c) Era berean, ordaindutako telefono publikoen pantaila elektronikoetan agertzen den informazioa -markatutako telefono-zenbakiari, behar den gutxieneko kredituari eta geratzen den kredituari buruzkoa- ere euskaraz eta gaztelaniaz 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 ere euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dira, kontratuaren xede den zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoan emango bada.

e) Orobat, kontsumitzaileak hautatutako hizkuntza ofizialean egin behar dituzte komunikazio, aurrekontu eta fakturak, eta bestela, elebitan.

f) Telekomunikazioei buruzko legedian aurreikusitako beste edozein dokumentu, informazio edo komunikazio, kontratuaren xede den zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoan emango bada.

7. artikulua.– Tren edo errepide bidezko garraio-kontratuetako hizkuntza-betebeharrak.

1.– 2.2.b) eta c) artikuluetan aipatzen diren tren edo errepide bidezko garraio-enpresek -Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua badute- euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dituzte txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak, betiere 5. artikuluan aurreikusitako gainerako betebeharrak bete behar dituztela.

2.– 2.2.b) eta c) artikuluetan aipatzen diren 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 eta gaztelaniaz egiteko prest egon behar dute.

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 euskaraz eta gaztelaniaz eskaini beharko diete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei beren eskubideen gaineko informazioa, eta aire-garraioari dagokion indarreko legedian ezarritako baldintzetan.

2.– Euskal Autonomia Erkidegoan bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresek jendeari begirako establezimendua badute, euskaraz

c) Así mismo, la información facilitada en la pantalla electrónica de los teléfonos públicos de pago acerca del número marcado, del crédito mínimo exigido y del crédito disponible, deberá facilitarse en euskera y castellano.

d) los contratos que celebren con las personas consumidoras y usuarias, para la conexión o acceso a la redes públicas de telefonía o con alguno de los objeto previstos en la legislación de telecomunicaciones y los impresos destinados a su cumplimentación por las personas consumidoras y usuarias, deberán formularse en euskera y castellano, siempre que el servicio objeto del contrato se preste en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

e) Así mismo, estarán obligadas a formular las comunicaciones, presupuestos y facturas en el idioma oficial elegido por la persona consumidora y, en su defecto, su redacción será en ambas lenguas.

f) cualesquiera otros documentos, informaciones o comunicaciones previstas en la legislación de telecomunicaciones, siempre que el servicio objeto del contrato se preste en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 7.– Obligaciones lingüísticas en los contratos de transporte ferroviario o por carretera.

1.– Las empresas de transporte ferroviario o por carretera a que se refiere el artículo 2.2.b) y c), que cuenten con establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi, estarán obligadas a formular en euskera y castellano, los billetes, las condiciones generales del transporte y cualesquiera otros documentos contractuales que se expidan en aquellos, ello sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el artículo 5.

2.– Las empresas de transporte ferroviario o por carretera a que se refiere el artículo 2.2.b) y c) que permitan la adquisición de billetes por medios electrónicos, estarán en disposición de expedir los billetes, las condiciones generales del transporte y cualesquiera otros documentos contractuales, así como los justificantes de la transacción, en euskera y castellano.

Artículo 8.– Obligaciones Lingüísticas de comunicación escrita de las empresas que presten servicios de tráfico aéreo regular de pasajeros y aquéllas que presten servicios de asistencia en tierra a pasajeros.

1.– Las empresas que presten servicios de tráfico aéreo regular en la Comunidad Autónoma de Euskadi y las empresas que presten servicios de asistencia en tierra a pasajeros en los aeropuertos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, vendrán obligadas a informar a las personas consumidoras y usuarias, acerca de sus derechos, en euskera y castellano y en los términos establecidos por la legislación vigente en materia de transporte aéreo.

2.– Las empresas que presten servicios regulares de tráfico aéreo de pasajeros en la Comunidad Autónoma de Euskadi, que cuenten en la misma con estableci-

eta gaztelaniaz egin behar dituzte txartelak, garraioari dagozkion baldintza orokorrak eta enpresa horietan egiten diren gainerako kontratu-dokumentuak, betiere 5. artikuluan aurreikusitako gainerako betebeharrak bete behar dituztela.

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 eta gaztelaniaz egiteko gertu egon behar dute.

9. artikulua.– Energia elektrikoa, petrolio-erregaiak eta gas naturala hornitzen duten enpresek idatzitako komunikazioetan dituzten hizkuntza-eskubideak.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoan kontsumitzaileei eta erabiltzaileei energia elektrikoa eta gas naturala hornitzen dieten banaketa- edo merkaturatze-enpresek euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dituzte hornidura-kontratuak eta kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete behar dituzten inprimakiak. Era berean, betebehar horiek bete beharko dituzte petrolio-erregaiak hornitzen dituzten enpresek, baldin eta, 2.3 artikuluarekin bat etorriz, Dekretu honen eraginpekoak badira.

2.– Orobat, kontsumitzaileak hautatutako hizkuntza ofizialean egin behar dituzte komunikazio, aurrekontu eta fakturak, eta bestela, elebitan.

3.– 2.1 idatz-zatian aipatzen diren enpresek, Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua badute, 5. artikuluan xedaturikoa bete beharko dute.

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 txekeak, zor-agiriak, txeketegiak, kreditu- eta kargu-txartelak, eta bezeroei eskaintzen dizkieten gainerako dokumentu guztiak, euskaraz eta gaztelaniaz.

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

3.– 1. idatz-zatian xedaturikoa gorabehera, finantza- eta kreditu-erakundeek 2.3. artikuluan xedatutako baldintzaren bat betetzen badute, Dekretu honetan ezarritako gainerako betebeharrak bete beharko dituzte.

miento abierto al público, estarán obligadas a formular en euskera y castellano, los billetes, las condiciones generales del transporte y cualesquiera otros documentos contractuales que se expidan en aquéllos, ello sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el artículo 5.

3.– Cuando las empresas que presten servicios de tráfico aéreo regular de pasajeros en la Comunidad Autónoma de Euskadi permitan la adquisición de billetes por medios electrónicos, estarán en disposición de expedir los billetes, las condiciones generales del transporte y cualesquiera otros documentos contractuales, así como los justificantes de la transacción, en euskera y castellano.

Artículo 9.– Obligaciones lingüísticas de comunicación escrita de las empresas que suministran energía eléctrica, combustibles petrolíferos y gas natural.

1.– Las empresas distribuidoras o comercializadoras que suministren energía eléctrica y gas natural a personas consumidoras y usuarias, en la Comunidad Autónoma de Euskadi, vendrán obligadas a formular los contratos de suministro y los impresos destinados a su cumplimentación por las personas consumidoras y usuarias, en euskera y castellano. Del mismo modo estarán obligadas a cumplir estas obligaciones aquellas empresas suministradoras de productos petrolíferos a las que sea aplicable este Decreto de acuerdo con el artículo 2.3.

2.– Asimismo, estarán obligadas a formular las comunicaciones, presupuestos y facturas en el idioma oficial elegido por la persona consumidora y, en su defecto, su redacción será en ambas lenguas.

3.– Cuando las empresas a que se refiere el párrafo 1 cuenten con establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi estarán obligadas a cumplir lo dispuesto en el artículo 5.

Artículo 10.– Obligaciones lingüísticas en documentos de las entidades financieras y de crédito.

1.– Las entidades financieras y de crédito que cuenten con establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán tener a disposición de los clientes, en euskera y castellano, los cheques, pagarés, talonarios, tarjetas de débito y crédito y cualesquiera otros documentos análogos que les ofrezcan.

2.– Cuando tales entidades permitan a las personas consumidoras y usuarias, la solicitud por medios electrónicos de los documentos a que se refiere el párrafo anterior, estarán en disposición de expedirlos en castellano y en euskera.

3.– No obstante lo dispuesto en el párrafo 1, cuando las entidades financieras y de crédito cumplan alguno de los requisitos establecidos en el artículo 2.3 estarán sujetas a las demás obligaciones establecidas en este Decreto.

11. artikulua.– Etxebizitzei buruzko informazioa ematen duen dokumentazioaren hizkuntza-betebeharrak.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoan hirugarren kontsumitzaileei edo erabiltzaileei etxebizitzak saldu edo alokatzen dizkieten enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileek euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dute Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 16. artikuluan aipatzen den informazioa.

2.– Hala ere, Euskal Autonomia Erkidegoan hirugarren kontsumitzaileei edo erabiltzaileei etxebizitzak saldu edo alokatzen dizkieten enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileek Dekretu honetan ezarritako ginerako betebeharrak bete beharko dituzte, 2.3. artikuluan xedaturiko baldintzaren bat betetzen badute.

3.– Halaber, kontsumitzaile eta erabiltzaileei etxebizitzak saltzen edo alokatzen dizkieten enpresek, eta eraikuntza-obren sustatzaileek erabiltzen dituzten euskal toponimo eta neotoponimoak bat etorri beharko dira Dekretu honetako 5. artikuluko 6. idatz-zatian xedatutakoarekin.

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 eta gaztelaniaz egon behar du.

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

Bestela, idatz-zati honetan aurreikusitako betebeharra betetzea eska daiteke zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegotik igarotzen denean.

3.– Bidaiarien aire-garraio erregularreko enpresek artikulu 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.

13. artikulua.– Bezeroarentzako arretaren hizkuntza-betebeharrak.

Artículo 11.– Obligaciones lingüísticas en la documentación informativa de las viviendas.

1.– Las empresas promotoras de obras de edificación y empresas que vendan o arrienden viviendas a terceras personas consumidoras y usuarias, en la Comunidad Autónoma de Euskadi vendrán obligados a facilitar, en euskera y castellano, la información a que se refiere el artículo 16 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

2.– No obstante lo anterior, las empresas promotoras de obras de edificación y empresas que vendan o arrienden viviendas a terceras personas consumidoras y usuarias, en la Comunidad Autónoma de Euskadi estarán sujetos a las demás obligaciones establecidas en este Decreto cuando cumplan alguno de los requisitos establecidos en el artículo 2.3.

3.– Asimismo, los topónimos y neotopónimos vascos que utilicen las empresas de venta y alquiler de viviendas a las personas consumidoras y usuarias, y las empresas promotoras de obras de construcción deberán ajustarse a lo establecido en el párrafo 6 del artículo 5 de este Decreto.

CAPÍTULO III
INFORMACIÓN ORAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Artículo 12.– Obligaciones lingüísticas en la información oral destinada a una pluralidad indeterminada de personas consumidoras y usuarias.

1.– La información oral destinada a una pluralidad indeterminada de personas consumidoras y usuarias, que se preste en los establecimientos abiertos al público ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi deberá formularse en euskera y castellano.

2.– Las empresas de transporte público ferroviario y las empresas de transporte regular por carretera vendrán obligadas, en el transcurso de la prestación del servicio de transporte, a formular en euskera y castellano la información oral destinada a una pluralidad indeterminada de personas consumidoras y usuarias, cuando el servicio de transporte transcurra íntegramente por territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En otro caso, la obligación prevista en este párrafo será exigible cuando el transporte transcurra por territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3.– Las empresas de tráfico aéreo regular de pasajeros vendrán obligadas a cumplir lo dispuesto en este artículo cuando ofrezcan información destinada a una pluralidad indeterminada de destinatarios en alguno de los aeropuertos de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, en su caso, en alguno de los establecimientos abiertos al público con los que cuenten en esta Comunidad.

Artículo 13.– Obligaciones lingüísticas en la atención al público.

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 aplikazio-eremuaren 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.– Dekretu honetako 2.1 artikuluan aipatzen diren erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko garaian, haiek aukeratutako hizkuntza ofiziala erabili beharko dute, artikulu hau betez.

4.– Euskal Autonomia Erkidegoko jendeari begirako establezimenduak -zerbitzu unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria bateko zerbitzuak egiten dituzten erakundeenak badira- eta Dekretu honen 2. artikuluaren 3. idatz-zatian aipatzen diren produktuak saldu edo zerbitzuak emateko establezimenduak artikulu 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 arretak abenduaren 22ko 6/2003 Legearen -Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena- 37.b) artikuluan xedaturikoa bete beharko du, betiere zerbitzu osoa Euskal Autonomia Erkidegoan zehar bada.

6.– Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako establezimendu kolektiboek artikulu honetan xedaturikoa bete beharko dute, aurreko 1. idatz-zatian ezarritako baldintzetan ematen badiete arreta bezeroei. Kasu horretan, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek erabiltzen duten hizkuntza ofiziala edozein izanda ere, haiei arreta emateko prest egon beharko dute.

14. artikulua.– Bezeroarentzako arretaren hizkuntza-betebeharrak bide elektronikoz edo telefonoz ematen denean.

1.– Dekretu honen aplikazio-eremuaren 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 eta hurrengo idatz-zatietan xedaturiko baldintzak betetzen baditu.

1.– Se entiende por atención al público cualquier información o asesoramiento directo a las personas consumidoras y usuarias, presencial, telefónico o electrónico, oral o escrito, pertinente para el consumo de bienes, productos o servicios, incluidos los relativos a las formas de pago y financiación, a los servicios postventa y a las garantías comerciales y los que facilitan a las personas consumidoras y usuarias, la formulación de reclamaciones.

2.– La atención al público prestada por las entidades y establecimientos que conforman el ámbito de aplicación de este Decreto no podrá sufrir menoscabo, retraso, ni presentar dificultades en su prestación, derivados de la utilización por las personas consumidoras y usuarias, de cualquiera de los idiomas oficiales.

3.– Las entidades públicas a que se refiere el artículo 2.1 de este Decreto atenderán a las personas consumidoras y usuarias, en los términos de este artículo, en el idioma oficial que éstos elijan.

4.– Los establecimientos abiertos al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi que pertenezcan a entidades que presten servicios universales, de interés general u otros de categoría análoga y los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicio a que se refiere el párrafo 3 del artículo 2 de este Decreto estarán en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias, en los términos de este artículo, cualquiera que sea la lengua oficial en la que éstos se expresen.

5.– La atención al público en el transcurso de la prestación de servicios de transporte público ferroviario de pasajeros y regular de pasajeros por carretera se ajustará a lo dispuesto en el artículo 37.b) de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, siempre que el transporte transcurra íntegramente por territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

6.– Los establecimientos colectivos ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi cuando presten atención al público en los términos establecidos en el párrafo 1 anterior, deberán estar en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias cualquiera que sea la lengua oficial en la que aquéllas se expresen.

Artículo 14.– Obligaciones lingüísticas en la atención al público por medios electrónicos o telefónicos.

1.– Cuando las entidades que conforman el ámbito de aplicación de este Decreto presten servicios de atención al público por medios electrónicos o telefónicos, estarán en disposición de cumplir lo dispuesto en el artículo 13, siempre que la atención se refiera a la adquisición de bienes o a la prestación de servicios que se realicen o puedan realizarse en la Comunidad Autónoma de Euskadi en los términos establecidos en los apartados siguientes.

2.– 2.1. artikuluan aipatutako 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.– 2.2. artikuluko a), d), e) eta f) idtz-zatietan aurreikusitako erakundeen kasuan, Euskal Autonomia Erkidegoan egindako edo egin daitezkeen zerbitzuei buruzko arreta denean, betiere 15. eta 16. artikuluetan xedaturikoa alde batera utzi gabe.

4.– Errepidezko, tren edo aire bidezko garraio-zerbitzuak ematen dituzten enpresen kasuan, Euskal Autonomia Erkidegoan egindako edo egin daitezkeen bidaiari-garraioko zerbitzuei buruzko arreta denean.

5.– 2.3. eta 4. artikuluetan aurreikusitako 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.

15. artikulua.– Telefono-komunikazioetako operadoreen bezeroarentzako arreta-zerbitzuen hizkuntza-betebeharrak.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden eta 2.2.a) artikuluan aurreikusitako 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 betebehar hori bete beharko dute.

16. artikulua.– Abonatu-zenbakiak telefonoz kontsultatzeko zerbitzuen hizkuntza-betebeharrak.

Abonatu-zenbakiei buruzko kontsultak telefonoz egiteko jendeari begirako zerbitzua eskaintzen duten eta 2.2.a) artikuluan aipatzen diren operadoreek kontsumitzaile eta erabiltzaileari arreta emateko prest egon behar dute, bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen duela ere.

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 -betiere 2.3. artikuluan aipatutako baldintzaren bat gutxienez betez gero- bezeroari arreta emateko prest egon behar dute, bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan aritzen dela ere.

2.– En el caso de las entidades públicas a que se refiere el artículo 2.1 la atención por medios electrónicos o telefónicos ha de referirse a servicios que aquellas entidades hayan prestado o puedan prestar a las personas consumidoras en alguno de los establecimientos radicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3.– En el caso de las entidades previstas en el artículo 2.2.a), d), e) y f), cuando la atención se refiera a la prestación de servicios que se haya realizado o pueda realizarse en la Comunidad Autónoma de Euskadi, ello sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 15 y 16.

4.– En el caso de las empresas que presten servicios regulares de transporte por carretera, por ferrocarril o de transporte aéreo, cuando la atención se refiera a transportes de pasajeros que se haya realizado o pueda realizarse en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5.– En el caso de los establecimientos abiertos al público previstos en el artículo 2.3 y 4, cuando la atención por medios electrónicos o telefónicos se refiera a la venta de productos o a la prestación de servicios que se haya realizado o pueda realizarse en alguno de los establecimientos comerciales sitos en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 15.– Obligaciones lingüísticas de los servicios de atención al cliente de las empresas operadoras de comunicaciones telefónicas.

1.– Los departamentos o servicios especializados de atención al cliente de las empresas operadoras de comunicaciones telefónicas previstos en el artículo 2.2.a), que se hallen ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi, estarán en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias, cualquiera que sea el idioma oficial que estos elijan.

2.– Igual obligación corresponderá a tales empresas cuando atiendan las quejas, reclamaciones o incidencias por medios electrónicos referidas a servicios prestados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 16.– Obligaciones lingüísticas de los servicios de consulta telefónica de números de abonado.

Las empresas operadoras a que se refiere el artículo 2.2.a) que presten servicio de consulta telefónica disponible al público sobre números de abonado estarán en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias, cualquiera que sea el idioma oficial en que se exprese.

Artículo 17.– Obligaciones lingüísticas de los departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras y de crédito.

1.– Los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y de crédito ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en los que concurra alguno de los requisitos a que se refiere el artículo 2.3, deberán estar en disposición de atender al cliente, cualquiera que sea el idioma oficial en que aquél se exprese.

2.– Finantza- eta kreditu- erakunde hauek bezeroen esku jarri beharko dute honako informazio hau, euskaraz eta gaztelaniaz, eta ahal dela, ale banatan: finantza-eta kreditu-erakundeetako bezeroari arreta emateko zerbitzu eta departamentuak eta finantza-erakundeetako bezeroaren defendatzailea arautzeko araudiari buruzko informazioa.

IV. KAPITULUA
ARAU-HAUSTEAK ETA ZEHAPENAK

18. artikulua.– Arau-hausteak eta zehapenak.

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

V. KAPITULUA
HIZKUNTZA KONPROMISOAREN ZIGILUA

19. artikulua.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua.

1.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua sortu da. Jendeari begirako establezimendu eta enpresetan jarriko da zigilu hori, baldin eta kontsumitzaile eta erabiltzaileari idatzita eta ahoz emandako arreta hark hautatutako hizkuntzan emateko konpromisoa hartzen badute beren borondatez.

Hizkuntza-kudeaketan kalitatea ziurtatzen duen sistemaren (Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren) barruan sartuko da Zigilua, eta establezimendu edo enpresaren kanpoko eta barruko aldean jarriko da, bezeroek ikusteko moduan.

2.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua duten establezimendu eta enpresek honako hauek, gutxienez, euskaraz izan behar dituzte:

a) Seinaleak, toponimikoak barne.

b) Jendaurrean jartzeko kartel edo errotuluetan ageri den informazioa -finkoa eta aldakorra-, eta

c) Jendearen eskura jartzeko asmoz, establezimendu edo enpresek egiten dituzten inprimaki edo katalogoak, produktu edo zerbitzu bati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute.

d) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako produktu eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein euskarri erabilita ere.

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

2.– Estas entidades financieras y de crédito pondrán a disposición de sus clientes, en euskera y castellano, preferentemente en ejemplares separados, la información a que se refiere la normativa reguladora de los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y de crédito y el defensor del cliente de las entidades financieras.

CAPÍTULO IV
INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 18.– Infracciones y sanciones.

Los incumplimientos de lo establecido en el presente Decreto serán sancionados conforme a lo establecido en el artículo 50.6 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

CAPÍTULO V
SELLO DE COMPROMISO LINGÜÍSTICO

Artículo 19.– Sello de Compromiso Lingüístico.

1.– Se crea el Sello de Compromiso Lingüístico, que identifica a los establecimientos abiertos al público y empresas que voluntariamente asumen un compromiso de atención escrita y oral con la persona consumidora y usuaria y usaren el idioma que la misma elija.

El Sello, que formará parte del Sistema de certificación de calidad en la gestión lingüística (Euskararen Kalitate Ziurtagiria), se expondrá de forma visible al público en el exterior y en el interior del establecimiento o empresa.

2.– El Sello de Compromiso lingüístico obliga a los establecimientos y empresas adheridos a formular, al menos en euskera:

a) Todo tipo de señalización incluida la toponímica.

b) La información de carácter fijo y variable contenida en los carteles o rótulos que se expongan al público, y

c) Los impresos o catálogos que elaboren las empresas o los establecimientos para ponerlos a disposición del público y que faciliten información sobre uno o varios productos o servicios.

d) La oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados.

3.– Los establecimientos abiertos al público y las empresas adheridos asumen el compromiso de atender al público y de formular, en el idioma elegido por la persona consumidora y usuaria, las comunicaciones o notificaciones, los documentos contractuales, las facturas o documentos acreditativos de las operaciones realizadas, presupuestos, resguardos de depósito y cualesquiera documentos análogos.

4.– Atxikitako establezimendu eta enpresek Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua txertatzeko eskubidea izango dute publizitatean, beren web-orrietan eta kontsumitzaileei eta bezero potentzialei zuzendutako komunikazio orotan, baita enpresa-komunikazioan ere.

5.– Atxikitako enpresa eta establezimenduek honako konpromiso hau hartzen dute beren gain: kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eskaintzen dieten informazioan kalitateko euskara erabiltzekoa, komunikazioa bermatuko duena. Horretarako kode egokia eta solaskidearekiko hurbila erabiliko da eta Euskaltzaindiak ezarritako indarreko hizkuntza-araudia jarraituko da.

20. artikulua.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua emateko prozedura.

1.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua emateko, establezimendu edo enpresaren titularrak(ek) eskatu egin beharko du(te), ezarritako prozedurari jarraiki.

2.– Hizkuntza-politikaren arloan eskuduna den Sailari dagokio Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua ematea, ezeztatzea (dagokionean), eta Zigilua ematea justifikatzen duten aurreko artikuluko egoerak gertatzen direla egiaztatzea.

Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eman aurretik, organo eskudunak udalen lankidetza eska dezake informazioa jasotzeko.

3.– Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua lortu duten establezimendu atxikien erregistroa egingo du hizkuntza-politikaren arloan eskuduna den Sailak.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lehenenengoa.– Egokitzeko epeak.

1.– Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38.1.a) artikuluan aurreikusitako erakundeak Dekretu honetan erabakitakoari egokitu beharko zaizkio, Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita urtebeteko epean, Estatutuaren Xedapen Gehigarrian xedatutakoa alde batera utzi gabe.

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

3.– Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak Dekretu honetan xedatutakoari egokitu beharko zaizkio, honako epe hauetan:

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

4.– Los establecimientos y empresas adheridas tienen derecho a incluir el Sello de Compromiso lingüístico en la publicidad, en las páginas web de su titularidad y en cualquier comunicación destinada a personas consumidoras y usuarias, y potenciales clientes, así como en la comunicación empresarial.

5.– Las empresas y establecimientos adheridos asumen el compromiso de utilizar en la información que proporcionen a las personas consumidoras y usuarias un euskera de calidad, que garantice la comunicación, utilizando para ello un código adecuado y cercano al usuario y ajustado a la norma lingüística vigente establecida por la Real Academia de la Lengua Vasca - Euskaltzaindia.

Artículo 20.– Procedimiento de Concesión del Sello de Compromiso Lingüístico.

1.– El Sello de Compromiso lingüístico se otorgará a instancia del titular o titulares del establecimiento o empresa de acuerdo al procedimiento que se establezca.

2.– Corresponde al Departamento competente en materia de política lingüística la concesión del Sello de Compromiso lingüístico, la revocación, en su caso, así como la comprobación de las circunstancias a que se refiere el artículo anterior que justifican aquélla.

Para la concesión del Sello de Compromiso lingüístico el órgano competente podrá recabarla colaboración de los Ayuntamientos.

3.– El Departamento competente en materia de política lingüística llevará un registro de los establecimientos adheridos que tengan otorgado el Sello de Compromiso Lingüístico.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Plazos de adaptación.

1.– Las entidades previstas en el artículo 38.1.a) del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias deberán adaptarse a lo dispuesto en este Decreto en el plazo de 1 año desde su entrada en vigor, ello sin perjuicio de lo dispuesto en la Disposición Adicional del citado Estatuto.

2.– Las entidades previstas el artículo 38.1.b) y c) del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias deberán adaptarse a lo dispuesto en este Decreto en el plazo de 2 años desde su entrada en vigor.

3.– Las entidades o personas jurídicas que presten servicios legalmente calificados como universales, de interés general o cualquier otra categoría análoga, deberán adaptarse a lo dispuesto en este Decreto en los plazos que a continuación se citan:

a) a las obligaciones establecidas en los artículos 5, 6, 7, 8, 9 y 12 en el plazo de 2 años desde la entrada en vigor de este Decreto.

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

4.– 2. artikuluko 3. idatz-zatian aipatzen diren establezimenduak -produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenak- Dekretu honetan xedatutakoari egokitu beharko zaizkio, honako epe hauetan:

a) 2. artikuluko 3. idatz-zatiko a) paragrafoan aurreikusitako establezimenduak -produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenak-:

1) Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita 2 urteko epean, 5. eta 12. artikuluetan aurreikusitako betebeharrak betetzeko.

2) Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita 3 urteko epean, 13. eta 14. artikuluetan aurreikusitakoa betetzeko.

b) 2. artikuluko 3. idatz-zatiko b) eta c) paragrafoetan aurreikusitako establezimenduak -produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenak-:

1) Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita 3 urteko epean, 5. eta 12. artikuluetan aurreikusitako betebeharrak betetzeko.

2) Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita 4 urteko epean, 13. eta 14. artikuluetan aurreikusitakoa betetzeko.

5.– Finantza- eta kreditu-erakundeak eta etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak 10. eta 11. artikuluetan xedatutakoari, hurrenez hurren, egokitu beharko zaizkio Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita 2 urteko epean.

Kreditu- eta finantza-erakundeak eta etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak erakunde publikoak direnean, 2.1. artikuluaren arabera, 10. eta 11. artikuluetan xedatutakoari egokituko zaizkio, Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita urtebeteko epean.

Bigarrena.– Dekretu honi dagokionez, erakunde edo establezimendu bat 2. artikuluan aurreikusitako idatz-zati baten baino gehiagoren barnean har badaiteke, lehen xedapen gehigarrian ezarritako egokitze-epe laburrena aplikatuko zaio.

b) a las obligaciones establecidas en los artículos 13, 14, 15 y 16 en el plazo de 3 años desde la entrada en vigor de este Decreto.

4.– Los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicios a que se refiere el apartado 3 del artículo 2 deberán adaptarse a lo dispuesto en este Decreto en los plazos que a continuación se citan:

a) Los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicios previstos en el párrafo a) del apartado 3 del artículo 2:

1) en el plazo de 2 años desde la entrada en vigor de este Decreto para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el artículo 5 y 12.

2) en el plazo de 3 años desde la entrada en vigor de este Decreto para dar cumplimiento a los previsto en el artículo 13, 14.

b) Los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicios previstos en los párrafos b) y c) del apartado 3 del artículo 2:

1) en el plazo de 3 años desde la entrada en vigor de este Decreto para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el artículo 5 y 12.

2) en el plazo de 4 años desde la entrada en vigor de este Decreto para dar cumplimiento a los previsto en el artículo 13 y 14.

5.– Las entidades financieras y de crédito y las empresas promotoras de obras de edificación o empresas que vendan o arrienden viviendas, se adaptarán a lo dispuesto en los artículos 10 y 11, respectivamente, en el plazo de 2 años desde su entrada en vigor.

Cuando las entidades financieras y de crédito y las empresas promotoras de obras de edificación, profesionales o empresas que vendan o arrienden viviendas tengan la consideración de entidades públicas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1, se adaptarán a los dispuesto en los artículos 10 y 11, en el plazo de 1 año desde la entrada en vigor de este Decreto.

Segunda.– Cuando a los efectos del presente Decreto una entidad o establecimiento sea susceptible de inclusión en más de uno de los apartados previstos en el artículo 2 le será de aplicación el plazo de adaptación más reducido de entre los establecidos en la disposición adicional primera.

AZKEN XEDAPENA

Dekretu hau indarrean sartuko da Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunetik aurrera.

Vitoria-Gasteizen, 2008ko uztailaren 1ean.

Lehendakaria,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

Industria, Merkataritza eta Turismo sailburua,
ANA AGUIRRE ZURUTUZA.

Kultura sailburua,
MIREN KARMELE AZKARATE VILLAR.

KULTURA SAILA

4270

125/2008 DEKRETUA, uztailaren 1ekoa, Eskolako Kirolari buruzkoa.

Euskadiko Kirolaren ekainaren 11ko 14/1998 Legeak kirol sistema osoaren atal giltzarrietako bat aztertzen du bere V. tituluan: eskolako kirola. Kirol adierazpide hori funts-funtsezkoa da eskola-umeen heziketa integralari begira, haien nortasuna era armoniatsuan garatzeari begira eta geroko adinetan ere kirola modu jarraituan egin ahal izatea bermatuko duten baldintza fisiko eta prestakuntzari begira.

Eusko Legebiltzarrak, bestalde, Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko otsailaren 18ko 3/2005 Legea onartu zuen. Bertan esaten denez, Haurrek eta nerabeek eskubidea dute kirolak eta jarduera fisikoak egiteko, eta saihestu egin behar da jarduera horietan lehiakortasuna lehenbiziko baliotzat sustatzea. Gainera, Legeak dioenez, lehiaketa-kiroletan parte hartzea borondatezkoa izan beharko da, beti, eta entrenamendu plan eta metodoek errespetatu egin beharko dituzte haien egoera fisikoa eta hezkuntza-beharrizanak. Legearen 35. artikuluan, halaber, xedatzen da ezen herri-administrazioek, beren eskumenen esparruan, haur eta nerabeen jardueren edukia indartzeko betebeharra dutela.

Dekretu honek 14/1998 Legea garatzen du, eskolako kirolari dagokionez, eta aldi berean orain indarrean dagoen Eskolako kirolari buruzko ekainaren 5eko 160/1990 Dekretua ordeztuko du, zeina lehengo «Soin-

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 1 de julio de 2008.

El Lehendakari,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

La Consejera de Industria, Comercio y Turismo,
ANA AGUIRRE ZURUTUZA.

La Consejera de Cultura,
MIREN KARMELE AZKARATE VILLAR.

DEPARTAMENTO DE CULTURA

4270

DECRETO 125/2008, de 1 de julio, sobre Deporte Escolar.

La Ley 14/1998, de 11 de junio, del Deporte del País Vasco, se ocupa en su Título V de una de las piedras angulares de todo sistema deportivo: el deporte escolar. La regulación contempla una manifestación del deporte que está llamada a desempeñar una función trascendental para la educación integral de las y los escolares, para el desarrollo armónico de su personalidad y para la consecución de unas condiciones físicas y una formación que posibiliten la práctica continuada del deporte en edades posteriores.

Por otra parte, el Parlamento Vasco ha aprobado la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia. Con arreglo a la misma, los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a practicar deportes y otras actividades físicas, debiendo evitarse el fomento de la actividad competitiva como valor primordial en el ejercicio de estas actividades. En todo caso, según dicho texto legal, su participación en el deporte de competición debe ser voluntaria y, a este respecto, los métodos y planes de entrenamiento deben respetar su condición física y sus necesidades educativas. Asimismo, el artículo 35 de la Ley establece la obligación de las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, de reforzar el contenido de las actividades de los niños, niñas y adolescentes.

El presente Decreto desarrolla, en materia de deporte escolar, la Ley 14/1998, sustituyendo así el vigente Decreto 160/1990, de 5 de junio, sobre deporte escolar, aprobado sobre la base de la antigua Ley 5/1988, de