

*hizkuntza normalizazioa*

merkataritza eta zerbitzugintza

*aeiou*

martxoaren 16an eta 17an, OÑATIN

# KONTSUMITZAILEEN HIZKUNTZA ESKUBIDEAK ARAUTZE BIDEAN

Rodrigo GARCÍA AZURMENDI  
Merkataritza eta Kontsumo sailburuordea

*aurrera doan herria*

*un país en marcha*

EUSKO JAURLARITZA

GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA



DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

*hizkuntza normalizazioa*

merkataritzan eta zerbitzugintzan

aeiou

martxoaren 16an eta 17an, OÑATIN

## KONTSUMITZAILEEN HIZKUNTZA ESKUBIDEAK ARAUTZE BIDEAN

### LEGEAK:

- 6/2003 abenduaren 22ko Legeak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua
- Euskararen Erabilpena Arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legea

## KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN HIZKUNTZA- ESKUBIDEAK - 37. ARTIKULUA:

- Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa
- Enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa

## BI HIZKUNTZA OFIZIALEN PRESENTZIA:

- a) Errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak
- b) Inprimaki edo eredu ofizialak
- c) Atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak
- d) Zehazki kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak, eta baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak
- e) Jarraibideen liburuxkak, berme-agiriak eta etiketetan eta ontzietan adierazi beharrekoak
- f) Eskaintza, sustapena eta publizitatea

## ERAKUNDE PUBLIKOAK – 38. ARTIKULUA:

- a) Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak eta Estatuko Administrazioa, eta baita horien mende dauden edo horietako erakunde-administrazioa osatzen duten zuzenbide pribatu edo publikoko entitateak ere
- b) Administrazioak dituzten zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen diren edozein izaeratako erakundeak (erakundearen boto-eskubide gehienak dituztenean edo gobernu-organoko kide gehienak izendatu edo kargutik kentzeko eskubidea dutenean)
  - **Hautatutako hizkuntza ofizialean ARRETA jasotzeko eskubidea**
  - **Presentzia: a, b, c, d, e, f**

## DIRUZ LAGUNDUTAKO ERAKUNDEAK ETA INTERES OROKORREKO SEKTOREAK – 39. ARTIKULUA :

- Interes orokorrekoak: garraioak, telekomunikazioak eta energia-zerbitzuak.
- Diru-laguntzen onuradunak, lankidetzeta-hitzarmena sinatu dutenak

## + ESTABLEZIMENDU KOMERTZIAL HANDIAK . – 40.2 ARTIKULUA

### Presentzia:

- a) Errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak
- b) Inprimaki edo eredu ofizialak
- c) Atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak
- d) Zehazki kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak, eta baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak

## JENDEARI PRODUKTUAK SALDU ETA ZERBITZUAK EGITEAZ ARDURATZEN DIREN ESTABLEZIMENDUEN BEZEROARENTZAKO ARRETA – 40.1 ARTIKULUA

### Presentzia:

- a) Errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak
- b) Inprimaki edo eredu ofizialak
- c) Atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak

## ONDASUN ETA ZERBITZUEI BURUZKO INFORMAZIOA EMATEKO HIZKUNTZA – 41. ARTIKULUA

Informazioa, ETIKETA, ontzi eta jarraibide- inprimakietakoa barne, euskaraz nahiz gaztelaniaz eman ahal izango da, betiere osasuna eta segurtasuna babesteko asmoz aplikatzen den legeriak ezar dezakeenari kalterik egin gabe.

(Jaurlaritzak euskara erabil dadin sustatuko du)

Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan araututako **jatorri-deitura** edo **kalitate-deitura** duten euskal ondasunek eta **artisau-produktuek** dituzten etiketetan jartzen diren nahitaezko datuak eta borondatezko informazio gehigarriak euskaraz agertuko dira, gutxienez.



## SUSTAPEN-JARDUKETA PUBLIKOA – 42. ARTIKULUA:

Hizkera espezializatuko materialak zabaltzea sustatuko du (Euskaltzaindia)

Jaurlaritzak Pizgarri neurriak eta beharrezko bitartekoak jarriko ditu eskura.

AGINDUA, Kultura sailburuarena, entitate pribatuetan eta zuzenbide publikoko korporazioetan euskara planak garatzeko diru-laguntzak emateko modua arautzen duena

## A.- KANPO HARREMANA:

<b>1. Hizkuntza Paisaia</b>	▪1.1. Kanpo errotulazioa
	▪1.2. Txartel pertsonalak, faktura-orriak, fax-orriak, orri-buruak
	▪1.3. Produktuen etiketak
<b>2. Publizitatea eta argitalpenak</b>	▪2.1. Iragarkiak/eslogana; publizitateko testuak eta argitalpenak
<b>3. Harrera-hizkuntza denekin</b>	▪3.1. Telefonoa, mezu automatikoak; leihatila eta antzekoak
<b>4. Bezeroekin</b>	▪4.1. Formularioak eta testu laburrak
	▪4.2. Ahozko harremana
	▪4.3. Idatzi luzeak, txostenak
<b>5. Administrazioarekin</b>	▪5.1. Formularioak eta testu laburrak
	▪5.2. Ahozko harremana
	▪5.3. Idatzi luzeak, txostenak
<b>6. Banketxeekin</b>	▪6.1. Formularioak eta testu laburrak
	▪6.2. Ahozko harremana
	▪6.3. Idatzi luzeak, txostenak
<b>7. Hornitzaileekin</b>	▪7.1. Formularioak eta testu laburrak
	▪7.2. Ahozko harremana
	▪7.3. Idatzi luzeak, txostenak

## B.- BARNE HARREMANA:

<b>8. Hizkuntza paisaia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪8.1. Barne errotulazioa (norabideak, bulegoetakoa, tresneriarena)</li></ul>
<b>9. Formularioak, testu laburrak eta horien aplikazio informatikoak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪9.1. Langileentzako informazio-orriak, argitalpenak, zirkularrak,</li><li>▪9.2. Nominak, aurrekontuak, kontrol-orriak</li><li>▪9.3 Dokumentu horiek kudeatzeko aplikazio informatikoak</li></ul>
<b>10. Txostenak, proiektuak eta horiek kudeatzeko aplikazio informatikoak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪10.1. Langileriaren eta zerbitzuen kudeaketa: lan-kontratuak, monografiak eta lan-hitzarmenak</li><li>▪10.2. Ekoizpena eta funtzionamendua: fabrikazio-prozedurak, mantenimendua, fitxa teknikoak, stock-ak eta proiektuak</li><li>▪10.3. Planifikazio estrategikoa eta kalitate-prozesuari lotutako agiriak</li><li>▪10.4. Aurreko alderdiok kudeatzeko baliabide informatikoak</li></ul>
<b>11. Lan-bileretako jarduna</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪11.1. Ahozko jarduna</li><li>▪11.2. Idatzizko jarduna: aktak eta gainerako dokumentazioa</li></ul>

# hizkuntza normalizazioa

merkataritzan eta zerbitzugintzan

aeiou

martxoaren 16an eta 17an, OÑATIN

	05						
a) Errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak	05	L	D	B	B	C	L
b) Inprimaki edo eredu ofizialak							
c) Atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak							
d) Zehazki kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak, eta baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak			G				
e) Jarraibideen liburuxkak, berme-agiriak eta etiketetan eta ontzietan adierazi beharrekoak		G					
f) Eskaintza, sustapena eta publizitatea		G					

<b>Erakunde publikoak</b>	O
<b>Diruz lagundutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak</b> <b>Establezimendu komertzial handiak</b>	L
<b>Jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren gainontzeko establezimenduak</b>	
• Biztanlego euskalduna % 35a baino gehiago	D
• Biztanlego euskalduna % 26 eta 35 artekoa	B
• Biztanlego euskalduna % 16 eta 25 artekoa	B
• Biztanlego euskalduna % 6 eta 15 artekoa	C
• Biztanlego euskalduna % 5a baino guttiago	L

## EUSKERAREN NORMALIZAZIO PLANAK EAEn

BIZKAIA
Arratia
Berriz
Durango
Elorrio
Enkarterriak
Erandio
Etxebarri
Mungia
Zornotza

GIPUZKOA
Aretxabaleta
Arrasate
Beasain
Bergara
Donostia
Eibar
Errenteria
Eskoriatza
Ibarra
Lazkao
Legazpi
Lezo
Oiartzun
Oñati
Ordizia
Pasaia
Tolosa
Urretxu
Zumarraga

## HIZKUNTZA ESKUBIDEAK: ALDARRIKAPENA ALA MERKATU SUSTAPENA:

Hizkuntza-eskubideak euskal militantziaren **eskakizun-zerrendan** sartu izan dira beti. Printzipio ideologiko bezala aldarrikatu izan dira eta ez, ostera, kontsumo-eskubide moduan. *Detxeparek “Euskara ialgi kanpora” oihukatu zuenetik. Geroztik, mendez mende, Leizarraga, Etxeberri, Kardaberaz, Kanpion, ...*

Kontsumo Legeak erabat irauli du orain arteko zentzua eta hizkuntza-eskubideak sustatu nahi ditu, baina ez euskaldunen printzipioak gogotan hartzeagatik, bezeroen kontsumo-aukera areagotzeagatik baizik. Kontsumo Legeak ez du bihotzik konbentzitu nahi eta bai, ordea, **merkatua sustatu**.

Globalizazioa eta kontsumoa gero eta gehiago aipatzen ari diren une honetan, hizkuntzen etorkizuna ez da administrazioan edo eskolan soilik erabakiko, **merkatuan ere** baizik. Detxeparek esana: **“Euskara, ialgi hadi plazara”**.