



III. ATALA

ERRAMUN BAXOKI ESKAINITAKO LANAK

>>>

5

KONTSUMITZAILEEN HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK NOLA BERMATU

Xabier Mendiguren Bereziartu

Kontseiluko idazkari nagusia

Helbide elektronikoa: mendiber@kontseilua.org

Hizkuntza gizakiaren bizitza osoa hartzen duen errealitatea izaki, fronte askotan borroka egin beharra gertatzen zaio hizkuntza-eskubideak babestu eta hizkuntza normalizatu nahi duenari; eta kontsumismoan erabat murgildurik bizi garenontzat, gero eta garrantzi handiagoa hartuz joan den esparrua da kontsumitzaileak bere egunero jardunean sustatu eta garatzen duen hori. Beraz, arlo horretan hizkuntzari ematen zaion lekuak zein deslekuak nabarmen markatzen du herritarraren hizkuntza-erakiko (edo hizkuntzekiko) jarrera, praxia, balioespena eta abar. Estatu multinazional batean bizi izateak eta pixkanaka batzen ari den Europan kokaturik egoteak nabarmen jabearazi gaitu errealitate horretaz, baita estatuek, autonomiek eta enpresek kontsumitzaileen hizkuntza-eskubideen aurrean hartzen dituzten erabakien koherentzia faltaz eta horiek bermatzeko legeriek dituzten zulo nabariez ere.

Gurera etorriz, Kontseiluak EAeko Kontsumitzaileen Eskubideen Dekretua aztertu du; hain zuzen ere, Dekretuaren alde positiboak azaltzeaz gainera, zuzendu beharrekoak ere aipatu ditu. Zenbait elementu positibo aurkitu dituen arren, oro har, ez dela eraginkorra izango ondo-rioztatu du.

ELEMENTU POSITIBOAK

Dekretuaren alde positiboak nabarmenduko ditut lehendabizi. Bi dira nagusiki dekretuaren ekarpen esanguratsuak. Alde batetik, Kontseiluak duela zenbait hilabete eskatu zuen bezala, hizkuntza-eskubideak urratze-agatik zigorrak ezarriko dira. Dena dela, ez dituzte zigor horiek zehaztu eta horrela aplikazioa oso zalantzazkoa da; beraz, azken finean, zigor teorikoak besterik ez dira izango.

Bestetik, positibotzat jo dugu dekretuak arauak betetzeko epe zehatzak zehaztea. Enpresak egokitzeko epea beharrezkoa da, ez dugu inoiz kritikatu epe luze bat hautatzea; bai, ordea, eperik gabe aritzea, horrela ezinezkoa baita progresibitatea ziurtatzea.

ZUZENDU BEHARREKOAK

Kontseiluak egindako lehen zuzenketa eremu administratiboei buruzkoa da. Izan ere, Eusko Jaurlaritzak, Nafarroako Gobernuak Vasconcearen legean bezala, lurraldearen zonifikazioaren alde egin du dekretu honetan, euskaldunon hizkuntza-eskubideak arauz urratzeko bidea ezarriz. Izan ere, dekretua ez da EAE osoan aplikatuko, elebidun tasa %33tik gorakoa duten udalerrietan eta hiriburuetan soilik aplikatuko da. Non aplikatuko da dekretua, beraz? Eusko Jaurlaritzak argitaratu berri duen inkesta soziolinguistikoaren datuen arabera, EAeko elebidun tasa %31,1ekoa da, dekretua betetzeko ezarritakoa baino txikiagoa. Bizkaikoa %23koa da eta Arabakoa berriz, %4koa. Nola da posible EAeko elebidun tasa baino handiagoa izatea gutxienekoa?

Arauok hizkuntza komunitateak presentzia duen gune administratibo guztietan aplikatu behar dira. EAeri dagokionez, beraz, udalerriguztietan. Edozein kasutan garbi utzi behar da hizkuntza gutxitu baten kasuan ezagutza-tasak ez duela haren lurraldea definitzen.

Bigarren zuzenketa dekretuak zehazten duen enpresen tamainaren arabera ezarri den mugari buruzkoa da. Enpresen tamaina-irizpideak ez du eskubidea bermatzeko unean muga izan behar, dekretuak enpresa guztiei, merkataritzakoei barne, eragin beharko lieke. Egokitzeko zailtasun handiagoak dituztenek laguntza gehiago jaso behar dute eta epe handiagoa eskaini behar zaie dagozkien helburuetara iristeko.

Hirugarrenez, kontsumitzaile euskaldunon hizkuntza-eskubideak jardun ekonomiko guztietan bermatu behar dira. Dekretu hau nagusiki garraioaz, telefonia-enpresez, energia-hornitzaileez eta gainazal handiez ari da, gainerakoak kanpoan utziz. Kontseiluko ordezkariak uste dute gai arriskutsuei arreta berezia eskaini behar zaiela; lehentasun berezia eskaini behar zaiela gai arriskutsuei eta botikei herritarrengan izan dezaketen eraginarengatik.

Gero eta garrantzi handiagoa hartuz joan den esparrua da kontsumitzaileak bere egunero jardunean sustatu eta garatzen duen hori.

Dekretuaren alde positiboak. Alde batetik, hizkuntza-eskubideak urratzeagatik zigorrak ezarriko dira.

Bestetik, positibotzat jo dugu dekretuak arauak betetzeko epe zehatzak zehaztea.

Zuzendu beharrekoak:

Arauok hizkuntza komunitateak presentzia duen gune administratibo guztietan aplikatu behar dira. EAeri dagokionez, beraz, udalerrri guztietan. Edozein kasutan garbi utzi behar da hizkuntza gutxitu baten kasuan ezagutza-tasak ez duela haren lurraldea definitzen.

OHAR OROKORRAK

1. Kontsumo-harremanetan hizkuntza-komunitateak badu kanpo-eraginik gabe bere burua arautzeko eskubidea. Horrek esan nahi du kanpoko arau batek ezin duela bertako hizkuntzaren presentzia eragotzi.
2. Progresibitatea EAEn ezagutzen dugun hizkuntza-politikako hitz gakoa da. Kontsumitzaile euskaldunen eskubideen arloan ere erruz erabiltzen da. Ez dago progresibiterik arautzen ez diren gaietaz; arautegitik kanpo gelditzen direnek ez dute progresibiterik. Bestalde, progresibitateak kasu guztietan bere bukaera-data zehaztu behar du eta dekretu honek ez du hori egiten alor, jarduera eta gune geografiko askotan.
3. Azkenik, Kontseilua ez da inongo momentutan kontsultatua izan ezta alor sozioekonomikoan urtetan lanean ari diren Euskalgintzako elkarteak ere.

BEHATOKIAREN AZTERKETA BEREZIA

Batetik, iaz Kontseiluak “Euskaldunon hizkuntza-eskubideak kontsumo harremanetan” txostenaren bidez egoeraren azterketa egiteaz gain, babesarako beharrezkoak diren puntuak aipatu zituen. Gaur dekretu-proiektuari egindako zuzenketak aurretik jakinarazi zituen: epeen beharra, gune administratibo guztietan agertu beharra, lehentasun berezia behar dutela gai arriskutsuek eta botikek...

Behatokiak ere, iaz gaiari buruzko txosten berezitua argitaratu zuen. *Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak Euskal Herrian* titulupean Europar Batasuneko, Frantziako Estatuako, Espainiako Estatuako, Nafarroako eta EAeko araudia aztertu zuten. Horren bidez, euskaldunon hizkuntza-eskubideak ez direla bermatzen ondorioztatu zuten. Azterketak kontsumitzaile euskaldunek gero eta kexa gehiago egiten dituztela adierazi zuen. Behatokiak kexak ‘euskararen telefonoa’ren bidez jasotzen ditu helbide honetan (www.euskararentelefonoa.com), eta lehen aipaturiko *Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak Euskal Herrian* txostena eskuratzeko aski du helbide honetara jotzea: <http://www.behatokia.org/dokumentuak/TB09E.pdf>

Txostena lau ataletan banatu du Behatokiak. Lehenik eta behin, kontzeptuak definitu ditu; bigarrenik, egungo ordenamendu juridikoaren azterketa egin du; hirugarrenik, Behatokiak azken urteotan eremu sozioekonomikoan jasotako kexen eta urraketen bilakaeraren berri eman nahi izan du. Eta azkenik, aurreko guztien azterketaren ondorioz Behatokiak ateratako ondorioak aurkeztu dira.

ARAUDIA

Europako Kontseiluko, Europako Batasuneko, bi Estatuetakoa eta autonomia-erkidegoetako araudiak aztertu dituzte:

Europako Batasunak oztipoak besterik ez dizkie jartzen gure hizkuntzari eta antzeko beste batzuei, eta horien normalizaziorako galga da, Horrela ulertu behar dugu Europako Batasunak argitaratutako hainbat Artezara. Bereziko bat aipatu du zuzendariak, '2000/13 CE Artezara', honetan hizkuntza ofizialen erabilera besterik ezin derrigor daitekeela ezartzen da, eta euskara Europan ez da hizkuntza ofiziala. Zuzenbide komunitarioa gero eta garrantzi handiagoa hartzen ari den honetan, ezinbestekoa da gure hizkuntzak besteen estatus bera izatea.

Frantziako Estatuak legezko hizkuntza bakarraren derrigortasuna besterik ez du ezartzen txosten berezitu honen arabera. Horrela, 'Code de la consommation' delakoak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak arautzen ditu, eta ohikoa den moduan frantsesa ez beste hizkuntzaren erabilerarik ez da jasotzen.

Espainiako Estatuak 1984an onartu zuen Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Babeserako Lege Orokorra, eta hizkuntza-eskubideak ez zituen jaso ere egin. Ondoren, zenbait Dekretu argitaratu ditu gaztelanien erabilera derrigortzeko, hain zuzen ere, etiketen inguruan.

Nafarroan iazko uztailean onartutako kontsumitzaileen eta erabiltzaileen lege berriak, '7/2006 Legeak', "ikusezin bihurtu zituen nafar euskaldunak eta jaso ere ez zituen egin eskubideok". Are gehiago, legearen beraren zabalpenarako liburuxkak gaztelania hutsean argitaratu zituen, 'Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunaren 13.2.a artikulua' ren kontra egin arren.

EAEn 2003an onartu zen egun indarrean dagoen 'Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua'. Hizkuntza-eskubideei dagokienez, '6/2003 Legea' k berrikuntza garrantzitsu eta oinarritzkoa ekarri zuen, lehen aldiz, aitortu zitzaizkigulako hizkuntza-eskubideak. Halere, badira legearen galdegarritasuna baldintzatzen duten bi elementu. Batetik, progresibotasuna, hau da, legean une oro agertzen da arian-arian bermatzeko bitartekoak jarriko direla, tamalez, Legeak ez du eperik finkatzen progresibotasun horren tempusaren gainean. Bestetik, aitortutako eskubideen balizko eraginkortasuna, hots, Legean edukiak garatzea aurreikusten da, baina oraindik ez da hori gertatu.

Araudiaren azterketaren laburpena bukatzeko hizkuntza-eskubideen ez dela inolako zigorrik jartzen azpimarratu behar dugu. Beste hainbat eskubideren urraketen aurkako egintzak urrapen administratibotzat hartzen badira ere, hizkuntza-eskubideen araudia ez betetzean ez du inolako zigor edo zehapenik ezartzen, beste Legeria batzuetan ez bezala: Katalunia, Québec eta abarretakoetan.

Halaber, hizkuntza-irizpidea zehar-lerro izatearen garrantzia azaldu du Behatokiaren txostenak. Izan ere, ohitu beharra dugu hizkuntzari

Kontsumo-harremanetan hizkuntza-komunitateak badu kanpo-eraginik gabe bere burua arautzeko eskubidea. Horrek esan nahi du kanpoko arau batek ezin duela bertako hizkuntzaren presentzia eragotzi.

*Europako Batasunak
oztopoak besterik ez
dizkie jartzen gure
hizkuntzari eta antzeko
beste batzuei.*

*Espainiako Estatuak
1984an onartu zuen
Kontsumitzaileen eta
Erabiltzaileen Babeserako
Lege Orokorra, eta
hizkuntza-eskubideak ez
zituen jaso ere egin.
Ondoren, zenbait Dekretu
argitaratu ditu
gaztelaniaren erabilera
derrigortzeko, hain zuzen
ere, etiketen inguruan.*

buruzko arauak hizkuntzarekin berarekin zuzenean lotuta ez dauden aginduetan ere agertzeraz.

GAUR EGUNGO EGOERA

Dekretua lau urteko atzerapenenarekin datorrela kontuan hartuta, zein izango da progresibitatea neurtzeko irizpidea? Kontuan hartuko al da lau urtez Legearen artikulua asko betetzeko derrigortasunik ez dela izan? Ez baitute balio orain dela lau urte ezarri behar ziren progresibitate-irizpideek. Establezimenduek arauetara egokitzeko epe onargarri eta jakina izan behar dute, baina nahikoa eta bete beharrekoa dena.

Bestalde, dekretuan ezartzen diren zenbait derrigortasun ingurune soziolinguistikoari lotzen zaizkio. Ez genuke nahi, herritarrek Behatokira jotzen dutenean, hizkuntza-eskubideen bermea bizi diren tokiak baldintza dezakeela adierazi behar izatea; badugu Nafarroan aski eskarmentu. Askotan entzun izan dugu ofizialtasun bikoitzaren ondorioz herritarrei eskubide berdinak aitortzen zaizkiela; bada, oker gabiltza hizkuntza-eskubideen bermea ezagutza-tasak baldintzatuko badu.

Azken kezka etiketen afera litzateke. Euskara etiketatik aldentzen duen Europako Batzordearen artezarauak bere horretan jarraitzen du, baina bada haren itzalpetik kanpoko eremu bat, eta horren garapena ez da argi geratzen dekretuaren zirriborroan.

Bestetik, Behatokira iritsitako kexa baten berri eman nahi dugu. Enpresa batek Behatokira jo zuen kexa bat jartzeko asmoz. Euskara hutsean etiketatzen dute eta Jaurlearitzako Nekazaritza sailak ikuskaritza egin dio. Gaztelania hutsean jakinarazi diote enpresari produktua EAEko mugetatik kanpo zabalduz gero, gaztelaniaz etiketatu beharko dutela.

BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA

Kontsumitzaileen hizkuntza-eskubideen bermerako garrantzi erabakigarria du eragile sozioekonomikoak hizkuntzaren normalizazioaren alde egiten ari diren lanak. Entitateetan hizkuntza-normalizazioaren alde bide luzea egin du Kontseiluak eta horretarako, berebiziko tresna da Bai Euskarari Ziurtagiria.

Gaur egun Ziurtagiriaren Elkartek kudeatzen duen Bai Euskarari Ziurtagiriaren bidez, 1.516 entitatek baino gehiagok hasiera eman diote bezeroaren hizkuntza-eskubideak bermatzeko bideari. Bai Euskarari Ziurtagiriaren bidez erantzukizuna hartu badute, bidean oztopoak izaten dituzte, hala nola, euskara hutsean etiketatzen dutenek isuna jaso dezaketek, erdaraz etiketatu duen inork, berriz, ez du isunik jasoko. Aldi berean, adibide gisa farmazien kasua jarri dute: farmazia batek, adibidez, ezingo luke Ziurtagiriaren bigarren edo hirugarren maila eskuratu bezeroi ematen diguten irakurtzeko informazio guztia euskaraz ez egoteaga-

tik, botiken kutxetan eta prospektuetan kasu. Egoera arautzeak zailtasun hauek erraztuko lituzke.

Bestetik, dekretu-proiektuak jasotako 'konpromisoaren zigilua' aipatu behar dugu. Horren harira, beste ziurtagiri bat ote den jakin nahi dugu. Zigilu horren bidez egitea proposatzen dena Bai Euskarari Ziurtagiriak egiten du orain dela zortzi urte. Euskarari Ziurtagiriaren bitartez, enpresek, saltokiek eta era guztietako entitateek euskararen normalizazio-prozesu bat garatzen ari direla adierazten da. Gainera, konpromisoa ez ezik 'zerbitzua euskaraz' edota 'zerbitzua eta lana euskaraz' ematen dituztela adierazten du, kontsumitzaileak bere hizkuntza-eskubidea bermatzeko ezinbestekoa dena.■

Dekretuan ezartzen diren zenbait derrigortasun ingurune soziolinguistikoari lotzen zaizkio. Ez genuke nahi, herritarrek Behatokira jotzen dutenean, hizkuntza-eskubideen bermea bizi diren tokiak baldintza dezakeela adierazi behar izatea; badugu Nafarroan aski eskarmentu.