



EUSKARAREN LEGEAK >>>

bat
Soziolinguistika
aldizkaria

DOSSIERRA

70. zenb. / 2009 (1)

5

KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN 123/2008 DEKRETUA HIZKUNTZA-AUKERA BERDINTASUNA ETA ASKATASUNA OINARRI

Erramun Osa

*Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako
Sailburuordetzako Koordinaziorako zuzendaria.*

Helbide elektronikoa: e-osa@ej-gv.es

"Hizkuntza-erkidego batek hizkuntza salbatzeko erabakia hartzen duenean, bidearen erdia eginda dago (...) Jendearen buruak ez ezik, bihotzak ere irabazi behar dira arrakasta lortzeko."
(David Cristal —2007—)

Eskaria eta eskaintza kontuan berez arautzen den merkatu "libreaz" dihardute batzuek¹, baita hizkuntza kontuetan ere. Alabaina, hizkuntzen auzia dialektika horren legeetara eraman nahi izateak merkatuan indartu denaren legea aplikatzea, darwinismo linguistikoa jaun eta jabe egitea alegia, hizkuntza indartsuenak gailentzeko dinamika areagotzea eta hizkuntza ahulak are bazterrerago uztea dakar ezinbestean, ondorioz, herritarren hizkuntza-aukerak murriztuz, hizkuntza-eskubideak hankapean hartuz eta euskara bezalako hizkuntzak indarberritzeko atak itxiz.

Gutxiengo batek hitz egiten duen hizkuntza gutxiagotu bat normalizatzen ahalegintzeak inposaketa zantzuak omen ditu. Hizkuntza hegemonikoan, "komuna" batzuen hitzetan, bateko zein besteko hizkuntzen jabe direnen nahiak baztertuz edota bortxatuz, herritar guztiek halabeharrez jardun dezaten ahalegintzea, berriz, normaltasunaren goiburua ez ezik bizikidetzaren oinarrietako bat omen da. Alta, herritarrok eskubide berdinak ditugularik, batzuen zein besteen eskubideak, hizkuntza-esku-

bideak barne direla, gauzatzeko moduak, hizkuntzen arteko bizikidetzatza gauzatzeko era bilatu eta adostu beharko ditugu denon artean ezin bada, ahalik gehien artean, ezinbestean.

Izan ere, hizkuntzak ez baizik eta herritarrak dira hizkuntza-eskubideen jabe. Horiek horrela, euskaraz jardun nahi duten herritarren eskubideak bermatu behar diren bezala, gisa berean bermatu behar dira gaztelaniaz jardun nahi dutenen hizkuntza-eskubideak ere. Alabaina, egungo bizi-baldintzetan euskaraz jardun nahi duen herritarra da egoera ahulean, hizkuntza-eskubideak egikaritzeko zailtasun handienekin topo egiten duena. Horiek horrela, euskara aktiboki bultzatzea inork ez luke gaztelaniari edo frantsesari bizkarra erakusten dion jokabidetzat hartu behar. Aitzitik, ahulenaren aldeko politikak, berdinkideak diren pertsonen hizkuntza-eskubideak errespetatzea daitezkeen urratsak egitea, herritarren aukera berdintasuna areagotzea dakar, gizarte demokratikoen oinarria den herritarren askatasunean sakonduz.

Gogoeta hauek eta beste hainbat nerabilzkien 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoa Eusko Jaurlaritzak onartu eta sortutako zalapartaren inguruarrean Udako Euskal Unibertsitateko (UEU) Baionako ekinaldian honi buruz jardun nuenean. Ondoko lerrootan, beraz, orduan emandako hitzaldia (“Ez inposatu, ez eragotzi, euskara baliatzeko aukerak areagotu”) du oinarri. Artikulu honek ez du aztergai, bistan da, euskarak kontsumoaren arloan eta euskararen lurralde guztietan XIX. mendeaz geroztik izan duen harreman luzea, besteak beste, gai hori luze-zabal aztertu zuelako Euskaltzaindiak 2008ko azaroan burutu zituen XIII. Jagon Jardunaldietan. Halaber, euskarak eremu ekonomikoan, kontsumoaren arloan bereziki, mendeetan izan duen sarbidea aztertzea Euskaltzaindiak jorrazten diharduen Euskararen Historia Soziala egitasmoaren aztergaien barruan bete-betean sartzen da, nire ustez.

Dekretu honen aurrekarietaz ere ez naiz mintzatuko, izan ere, Dekretu honek ibilbide luzea, zaildua eta malkarra izan baitu ... eta hala izan izana ere normala da, akaso, 10/1982ko Euskararen Legearen ondoren eremu pribatuan horren eragin zabaleko araubiderik ez baita indarrean jarri. Nolanahi ere, horren eragin zabaleko araubidearen nondik norakoez jardun arretik euskara merkataritzan, ostalaritzan, bezeroekiko harremana duten zerbitzu-enpresetan, eta abar luze batean zein egoeratan dagoen begiratzea garrantzi handikoa da.

HIZKUNTZA-PAISAIAREN AZTERKETA EREMU PRIBATUAN

2006 eta 2007 urteetan Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren enkaraguz, bere gidaritzapean SIADECO enpresak Euskal Autonomia Erkidegoko eremu publikoan zein pribatuan hizkuntza-paisaiaren azterketa

Egungo bizi-baldintzetan euskaraz jardun nahi duen herritarra da egoera ahulean, hizkuntza-eskubideak egikaritzeko zailtasun handienekin topo egiten duena.

Ahulenaren aldeko politikak, berdinkideak diren pertsonen hizkuntza-eskubideak errespetatu daitezkeen urratsak egitea, herritarren aukera berdintasuna areagotzea dakar.

zabala egin zuen, inoiz egin den azterketarik zabalena. Hona hemen ikerketa honen helburuak:

A. Administrazio publikoaren eraginpeko ekipamenduen hizkuntza-paisaia eta Euskal Autonomia Erkidegoko udalerri guztietako hiri-paisaiaren hizkuntza-neurketak egitea eta egoerari buruzko diagnostikoa egitea.

B. Eremu pribatuko zerbitzu sektoreko hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila aztertzea eta egoerari buruzko diagnostikoa egitea.

Bigarren helburua lortze aldera, bi azterketa desberdin egin ziren: batetik, hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila neurtu ziren hipermerkatuetan eta supermerkatuetan, bankuen sukurtsaletan eta aurrezki kutxetan eta higiezin agentzietan; bestetik, kontsumitzaileekin harreman zuzena duten hainbat sektoretako zerbitzu-enpresen hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila ere neurtu ziren, horretarako ikerketan 182 enpresaren inguruko informazioa jasoz guztira.

Lehenbiziko azterketa egiteko kontuan hartutako unibertsoa EAEn kokaturiko 2.659 establezimendu izan ziren guztira. Horietatik 350 telefono bidez inkestatu ziren, laginean aukeratutako establezimenduaren nagusiari edo arduradunari galdeketa pertsonala eginez. Lagina zehazteko, jarduera-adarra eta establezimendua kokatuta dauden lurralde historikoa hartu ziren kontuan. Bigarren azterketa egiteko, ostera, 182² zerbitzu-enpresa hartu ziren oinarritzat, inkestak telefono bidez eginez oro har, nahiz eta enpresara bertara ere bisitak egin ziren zenbait kasutan.

EUSKARAREN PRESENTZIA URRIA DA EREMU PRIBATUAN

Burutu zen ikerketaren emaitza nagusiak:

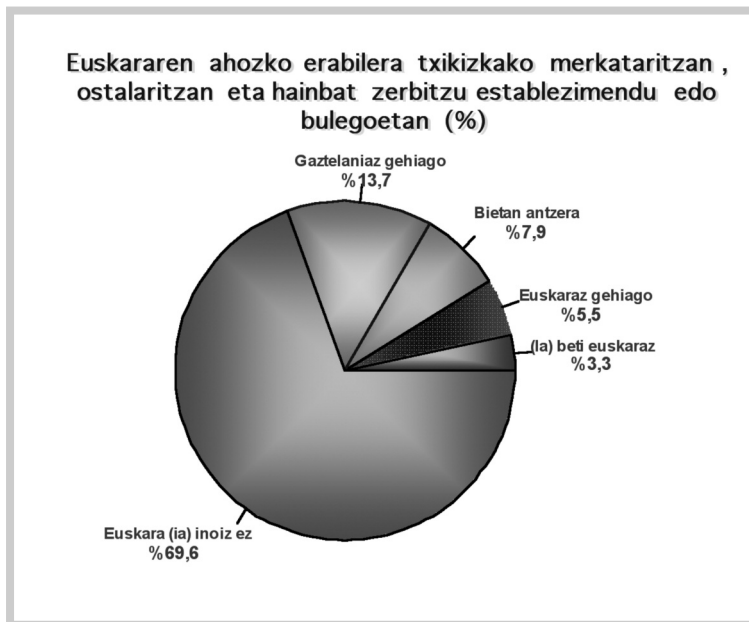
1. EAEn merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako jarduera-adarretako establezimenduak 30.000tik gora dira. Horietatik gehien-gehienak txikizkako merkataritza establezimenduak (%50) eta ostalaritzako establezimenduak (%42) dira. Bezeroekiko harremana duten aztertutako zerbitzu-enpresak, aldiz, 182 izan dira, baina aipatzekoa da enpresa horiek 3.000 establezimendutik gora eta 40.000 enplegatutik gora dituztela EAEn.
2. Aztertu diren bi unibertsoen (zerbitzu sektoreko establezimenduetan eta bezeroarekin harreman zuzena duten enpresetan) ezaugarri soziolinguistikoei dagokienez, langile elebidunen ehunekoa oso antzekoa da (%36 eta %37 hurrenez hurren), eta bat dator EAEko errealitate soziolinguistikoarekin³.

3. Halere, jarduera-adarraren arabera edo lurraldearen arabera alde esanguratsuak daude bai establezimenduetan bai bezeroekin harreman zuzena duten enpresetan ere. Banku, aurrezki kutxa eta kreditu kooperatibetako langileen artean, esaterako, euskara dakitenen ehunekoa (%40) batez bestekoaren gainetik dago, hiper eta supermerkatuetan eta higiezin agentzietan, aldiz, azpitik (%33 eta %23, hurrenez hurren).

4. Lurraldeari dagokionez, euskaraz dakiten langileen ehunekoak bat datoz lurralde bakoitzaren errealitate soziolinguistikoarekin. Izan ere, Gipuzkoako establezimenduetan lanean ari diren elebidunak %55 dira, Bizkaian %28 eta Araban %21.

5. Euskararen ahozko erabilerari dagokionez, txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %70ean ez da inoiz edo ia inoiz euskararik erabiltzen, %14an gaztelania gehiago erabiltzen da eta %8an euskara eta gaztelania maila bertsuan erabiltzen dira. Hortaz, ahozko komunikazioan euskara nagusiki establezimenduen %9an erabiltzen da.

Jarduera-adarraren arabera edo lurraldearen arabera alde esanguratsuak daude bai establezimenduetan bai bezeroekin harreman zuzena duten enpresetan ere. Banku, aurrezki kutxa eta kreditu kooperatibetako langileen artean, esaterako, euskara dakitenen ehunekoa (%40) batez bestekoaren gainetik dago, hiper eta supermerkatuetan eta higiezin agentzietan, aldiz, azpitik (%33 eta %23, hurrenez hurren).



6. Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresen ia erdiek (%47) ez dute (ia) inoiz euskararik erabiltzen bezeroekin ahozko harremanetan, laurden batek (%28) gaztelania gehiago erabiltzen du, bostetik batek (%19) bi hizkuntzak antzera erabiltzen ditu eta %5ek gehiago erabiltzen dute euskara. Bezeroekiko harremanetan (ia) beti euskara erabiltzen dutenak %0,5 baino ez dira (enpresen %1,6k ez du daturik eman).

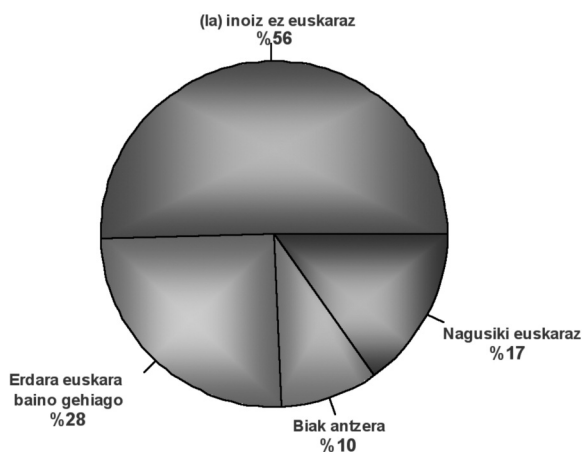
Txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %70ean ez da inoiz edo ia inoiz euskararik erabiltzen, ahozko komunikazioan euskara nagusiki establezimenduen %9an erabiltzen da.

Euskararen ahozko erabilera bezeroarekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpreetan (%)



7. Euskararen idatzizko erabilerari dagokionez, txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %56an ez da inoiz ala ia inoiz euskara erabiltzen, %20an erdietan baino gutxiagotan erabiltzen da eta %10ean erdietan gutxi gorabehera. Hortaz, idatzizko komunikazioan euskara nagusiki establezimenduen %17an erabiltzen da.

Euskararen idatzizko erabilera txikizkako merkataritzan, ostalaritzan eta hainbat zerbitzu establezimendu edo bulegoetan (%)



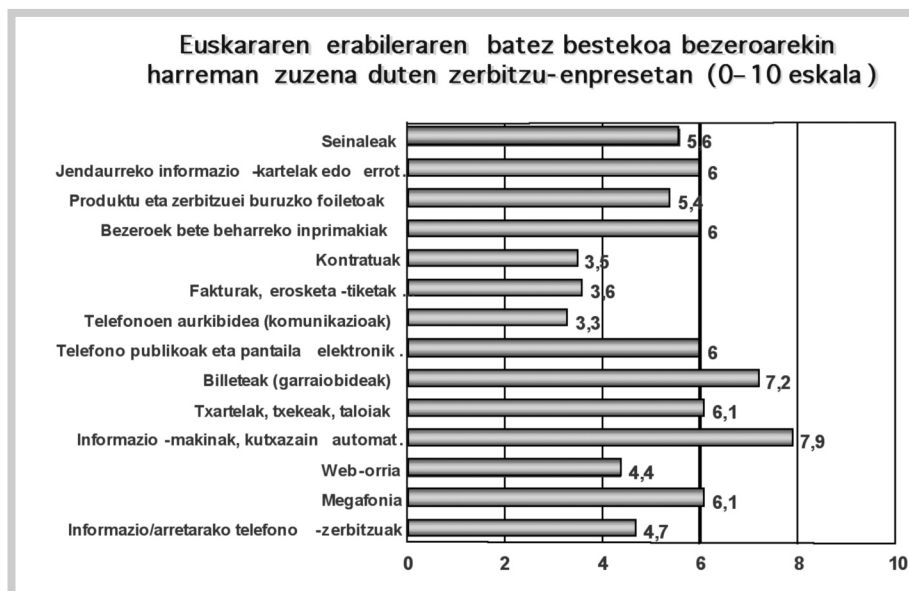
8. Euskararen erabilerarik altuena publizitate-euskarrietan ematen da (liburuxkak, eskaintzak, prentsa...), 0 eta 10 puntuko eskalan 3,97 punturekin. Euskararen erabilera-maila batez bestekoa (2,43) baino altuagoa da, baita ere interneteko web orrietan (3,71), eta kanpo- (3,51) eta barne-errotulazioan (3,28). Batez bestekoaren inguruan, liburuxkak eta katalogoak agertzen zaizkigu (2,33), eta batez bestekoaren azpitik kutxako tiketak, fakturak, eskaera orriak eta abar. (1,55).

9. Azpimarratzekoa da hiper eta supermerkatuen, finantza-bulegoen eta higiezin agentzien establezimenduen erdian gutxienez euskararen presentzia ziurtatuta dagoela aztertutako idatzizko elementu guztietan. Horrela, hiru establezimendutik bitan kanpo-errotulazioa (%66), barne-errotulazioa (%64), liburuxkak eta katalogoak (%63) eta publizitatea (%62) euskaraz daude. Eta bitik batean web orria (%52) eta kutxako tiketak, fakturak edo eskaera-orriak (%48) ere bai. Beste muturrera jota, establezimenduen %47k ez dute euskararik erabiltzen web orrian eta %46k kutxako tiketetan, fakturretan eta eskaera-orrietan (ordainagiritan edo jakinarazpenetan bankuen eta kutxen kasuan).

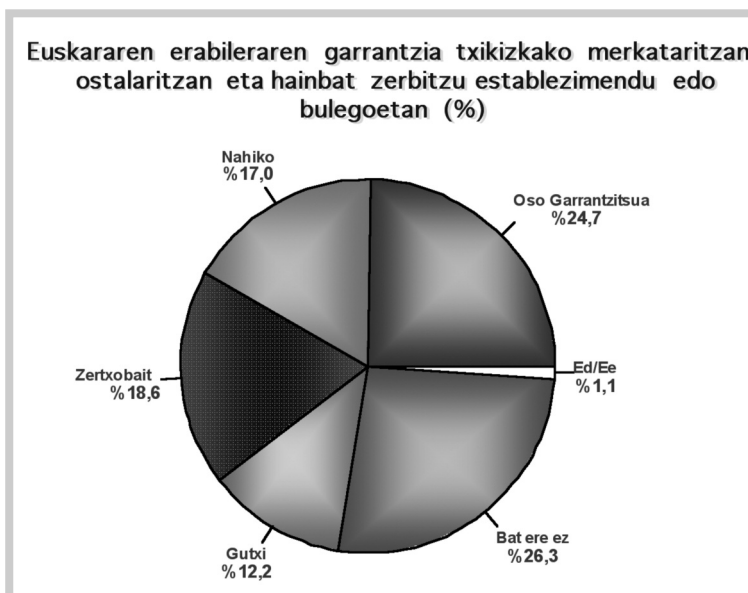
10. Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpreetan euskararen erabilera-mailarik altuena informazioa eta produktuen zein zerbitzuen berri ematen duten makina edo kutxazain automatikoetan ematen da (7,9 puntu). Honen atzetik billeteak (7,2), eta 6 punturen bueltan: txartelak, txekeak, taloiak, megafonia, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete beharreko inprimakiak, jendaurreko kartelen edo errotuluen bidez ematen den informazio finkoa edo aldi baterakoa, eta telefono publikoetan eta pantaila elektronikoetan ematen den informazioa. Euskararen erabilera-mailarik baxuena, aldiz, fakturak edo erosketa-tiketak, aurrekontuak, gordailu frogagiritan (3,6), salmenta-kontratuak edo zerbitzua emateko kontratuetan (3,5). Hau da, bezeroarekiko harreman pertsonalizatuetan erabiltzen diren dokumentuetan (eta beraz kasu bakoitzean landu behar direnetan), eta telefonoen aurkibideetan (3,3) ematen da.

Euskararen idatzizko erabilerari dagokionez, txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %56an ez da inoiz ala ia inoiz euskara erabiltzen.

Euskararen erabilerarik altuena publizitate-euskarrietan ematen da (liburuxkak, eskaintzak, prentsa...), 0 eta 10 puntuko eskalan 3,97 punturekin.



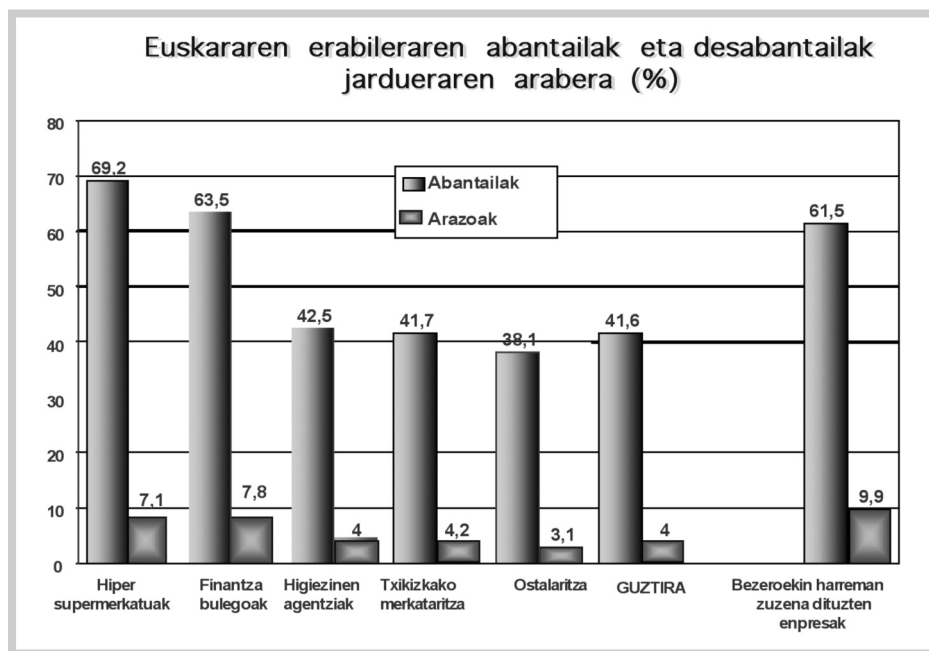
11. Txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimendutan elkarriketatuari bere establezimendurako euskararen erabilerak zenbaterainoko garrantzia duen galdetuta, %25ek oso garrantzitsutzat jotzen dute, eta %17k nahikoa garrantzitsutzat. Hamarretik seik, aldiz, uste du garrantzi gutxi duela edo ez duela batere garrantzirik (%26). Euskara oso garrantzitsua dela erantzundakoen pisua askoz altuagoa da saltokietan (%40) eta finantza bulegoetan (%35). Oso baxua da, aldiz, higiezin agentzietan (%10).



12. Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan, erdia baino gehixeago dira (%53) beren enpresarako euskara erabiltzea oso eta nahikoa garrantzitsua dela adierazten dutenak. Hirutik batentzat (%35) euskarak ez du batere garrantzirik edo bere enpresari begira txikia da garrantzia. Azken horien artean daude aire garraioko enpresak (%75), higiezin agentziak (%57), energia hornikuntzako enpresak (%50) eta saltoki handiak (%50).

13. Inkestatu gehienek uste dute euren establezimenduetan edo enpresetan euskara erabiltzeak abantailak dituela, eta oso gutxi dira desabantailarik dakarrela uste dutenak. Abantailen artean, bezeroarekiko harremana eta eskaintako zerbitzua hobetzen laguntzen duela, bezeroari euskaraz artatua izateko aukera eman eta bere eskariari erantzuten laguntzen zaiola eta komunikazioa erraztu eta hobetzen dela azpimarratu dute. Desabantailen artean, aldiz, langileak prestatu beharra dakarrela, lanean atzerapenak eragiten dituela eta kostu ekonomikoak handitzen direla adierazi dute.

Txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduetan elkarrizketatuari bere establezimendurako euskararen erabilerak zenbaterainoko garrantzia duen galdetuta, %25ek oso garrantzitsutzat jotzen dute, eta %17k nahikoa garrantzitsutzat. Hamarretik seik, aldiz, uste du garrantzi gutxi duela edo ez duela batere garrantzirik (%26).



ONDORIO NAGUSIAK

- Eremu pribatuan, euskararen erabilera handiagoa da idatziz ahoz baino.
- Halaber, euskararen erabilera, batez ere ahozkoa, oso lotuta dago tokian tokiko errealitate soziolinguistikoarekin. Izan ere, Gipuzkoa-ko egoera Bizkaikoa eta Arabakoa baino hobea da, eta gun euskal-

**Abantailen artean,
bezeroarekiko harremana
eta eskainitako zerbitzua
hobetzen laguntzen duela,
bezeroari euskaraz
artatua izateko aukera
eman eta bere eskariari
erantzuten laguntzen
zaiola eta komunikazioa
erraztu eta hobetzen dela
azpimarratu dute.
Desabantailen artean,
aldiz, langileak prestatu
beharra dakarrela, lanean
atzerapenak eragiten
dituela eta kostu
ekonomikoak handitzen
direla adierazi dute.**

dunetako ekipamendua eta establezimendua gune erdaldunetakoena baino hobea. Aldeak, esan bezala, batez ere ahozko erabileran ematen dira.

c) Jarduera-sektore desberdinen artean ere alde esanguratsuak daude, esate baterako, euskararen erabilera askoz hobeagoa da finantza-erakundetan, higiezin agentzietan baino.

Laburbilduz, euskararen presentzia ahula da oraindik ere arlo sozio-ekonomikoan eta lan munduan, eta, herritarrari ezinezkoa zaio hainbat zerbitzuri eta produkturi buruzko informazioa berak aukeratutako hizkuntza ofizialean jasotzea.

123/2008 Dekretuaren zoru juridikoa

Herritarrei eskubideak aitortzea eta aitorturiko eskubideak bermatzea da gizarte aurreratu eta demokratikoen ezaugarri nagusietarikoa. Horiek horrela, euskararentzako berarentzako da garrantzitsua baina batez ere euskal gizartearen hizkuntz bizikidetzarako da oso garrantzitsua dekretua.

Kontsumitzailei eta erabiltzailei buruzko dekretuaren zoru juridikoa hiru osagaik eratu dute, batez ere, hona hemen:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko 1979ko Autonomia Estatutua (6.1, 6.2 eta 9.2 xedapenak, bereziki). Autonomi Estatutuak dio: bermatu egin behar dela euskararen erabilera euskal gizartean, eta herri-aginteei ezartzen die horretarako beharrezko diren neurriak hartzeko obligazioa.

b) Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko 10/1982 Legea (5., 11., 26. eta 27. artikulua, batez ere). Euskararen Legeak dio: gizarte-bizitzan oro har, baita merkataritza arloan ere, euskararen erabilera bultzatzeko neurri egokiak hartu beharko dituztela herri-aginteei, eta era guztietako merkataritza-entitateetako errotulazio eta paisaian euskararen erabilera bultzatuko dutela.

c) Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legea. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legeak kapitulu oso bat dauka (VII) hizkuntza-eskubidei buruz, eta bertan ezarrita dagoenez, Euskadiko herritarrek eskubidea dute zerbitzu eta produktuei buruzko informazioa bi hizkuntza ofizialean jasotzeko eta Euskadiko lurraldean ari diren enpresa eta saltokiekin nahi duten hizkuntza ofizialean jarduteko. Eskubide horien zehaztapena eta eskubide horiek baliatzeko arauak dekretu baten bidez emango direla ezartzen du lege horrek, eta, gainera, legeak dio, arlo guztietan batera ez, ezta ere arlo guztietan goizetik gauera, baizik eta modu progresiboan, pixkanaka alegia, bermatu behar direla hizkuntza-eskubide horiek dekretu baten bidez.

Beraz:

1. Legea betetzea dagokigu herritar guztiei, baina legea betetzea bereziki da herri-aginteen obligazioa. Legearen arabera, bi dira Euskadiko hizkuntza ofizialak, gaztelania eta euskara. Legeek hizkuntza-eskubideak aitortzen dizkiete herritarrei, hizkuntza-eskubideak aitortzen dizkiete kontsumitzaile eta erabiltzaile diren neurrian ere, eta herri-aginteei dagokie hizkuntza-eskubide horiek bermatzea, errespetatzea eta errespetaraztea. Horretara dator, beraz, dekretua. Dekretu hau ez dator inori segimendu linguistikoa egitera, baizik eta herritar kontsumitzaileei eta erabiltzaileei hizkuntza-eskubideak errespetatzeko asmoz onartu eta jarri da indarrean.
2. Testuinguru horretan, dekretuaren kontra azaldu diren batzuek legea ez betetzea eskatzen jardun dute lehenik eta dekretua bera indargabetzen ahalegindu dira ondoren⁴. Jarrera hau harritzekoa da oso. Izan ere, Espainiako erakundeek eta Europako Batasunekoek arau asko dituzte hartuta aspaldiko urteetan kontsumoaren arloan gaztelania eta Europako hizkuntza ofizialen erabilera segurtatzeko, baina euskal erakundeek kasuan lehen aldia izan da. Beraz, gainerako hizkuntzen erabilera, gaztelaniaren erabilera bereziki, segurtatzeko ez dago arazorik, euskarari, euskaraz jardun nahi dutenei, aldiz, trabak jarri nahi zaizkie.

123/2008 Dekretuaren oinarritzko habeak

Dekretuaren zutabe nagusiak laburbiltzekotan, honelaxe egingo genuke:

1. 123/2008 Dekretuak ez du euskararen erabilera inposatzen, ezta gutxiagorik ere, baina ezin da euskararen erabilera eragotzi ere, eta horixe egiten da euskara erabiltzeko aukera eskaintzen ez den bakoitzean. Ez nago euskararen erabilera inposatzearen alde, horren kontra egongo nintzateke. Era berean nago gaztelaniaren erabilera inposatzearen kontra. Biak dira hizkuntza ofizialak, biak dira hemengoak, biak erabiltzeko aukerak eman behar dira. Alabaina, egun, erabiltzeko zailtasun handienak dituen, traba eta eragozpen ugari dituen, euskaraz zerbitzuak-eta eskuratu nahi dituen herritarra da, ezbairik gabe.
2. Beraz, 123/2008 Dekretuak Kontsumitzaileari informazioa bi hizkuntza ofizialetan emango zaiola bermatu nahi du. Halaber, euskararen erabilera hedatzeko eta areagotzeko asmoz, kontsumitzaile eta erabiltzaileei ematen zaien informazioaren hizkuntz kalitatea⁵ zaindu egin behar dela ere azpimarratzen da. Izan ere, euskararen indarberritze kontuetan ezer gutxi aurreratuko dugu baliatzen den euskara erabiltzailearentzako urruna, ulertezina gertatzen bada, halakorik

*Eremu pribatuan,
euskararen erabilera
handiagoa da idatziz
ahoz baino.*

*Jarduera-sektore
desberdinen artean ere
alde esanguratsuak
daude, esate baterako,
euskararen erabilera
askoz hobeagoa da
finantza-erakundetan,
higiezin agentzietan
baino.*

***Euskararen presentzia
ahula da oraindik ere arlo
sozio-ekonomikoan eta
lan munduan, eta,
herritarrari ezinezkoa
zaio hainbat zerbitzuri
eta produkturi buruzko
informazioa berak
aukeratutako hizkuntza
ofizialean jasotzea.***

gertatzen bada, erabiltzaileak bizkar emango baitio euskarari, eta horrek euskara eremu zail horretan erabili dadin baldintzatuko du sustatu ordez.

3. Kontsumoaren eta hizkuntza normatibizazioaren arloan konpetentzia duten erakundeekin lankidetzan jardun da 123/2008 Dekretua egiteko orduan, beraz, askotariko esfortzuen emaitza izan da.

4. Progresibotasuna eta malgutasuna. Honakoa da 10/1982 Legeak euskara indarberritzeko asmoz ezarri zuen estrata. Datozen hamarkadetako hizkuntza politikaren gakoa, aurreratzeko ezinbesteko giltzarria progresibotasuna izango da. Progresibotasunak bere baitan biltzen ditu herritarren eta askotariko eragileen atxikimendua, egingarritasuna eta erritmo egokia. Dena ezin da goizetik gauera egin. Nahi izatea ez da aski. Hizkuntza politikak beti aurrera egin behar du, eta, beraz, beti aurrera egiteko anbizioa behar dugu; baina egingarri dena planteatzeko zuhurtasuna eta argitasuna behar dugu. Kontua ez baita helmugara gutxi batzuk iristea, denbora gehiago beharko badugu ere, guztiok edo guztiok ez bada gehien-gehienok iristea baizik. Presarik eza txarra da euskararentzako. Presa gehiegia ere oso txarra da euskararentzako, itogarria delako. Presarik eza eta presa gehiegia, biak dira euskararentzako kaltegarriak, nire ustez. Hiru bidetatik bermatzen dira progresibotasuna eta malgutasuna:

- a) Enpresa eta saltokien tipologia. Merkataritza-establezimendu txikiak eta enpresa txiki guztiak dekretu honen betebeharretatik kanpora geratzen dira. Euskararen normalizazioan aurrera egiteko estrategikotzat jotzen ditugun eta kontsumo jarduera burutzerakoan harremana herritar askorekin duten enpresa eta establezimenduak geratzen dira dekretuaren eraginpean.
- b) Enpresa eta establezimenduen kokaguneko errealitate sozio-linguistikoa.
- c) Dekretuko betebeharrak betetzeko epe ezberdinak ematen dira, urtebetetik lau urtera bitarteko epeak, betebeharraren eta enpresa-motaren arabera.

5. Hizkuntz Konpromisoaren Zigilua⁶ (19. artikulua) jarriko da enpresa eta saltokien esku. Honen bidez lehia sustatu nahi da, euskara arazo bihurtu ordez negozioarako aukerekin lotu dadin nahi da. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zenbat eta zerbitzu hobea eskaini, hizkuntza aldagaiak kontuan hartuz baita ere, orduan eta enpresa edota saltoki hori lehiakorrago izanen da, zerbitzu are hobea eskaini eta kontsumitzaileak eta erabiltzaileak erakarri. Zigiluaren presentzia zabaltzea da etorkizun hurbileko erronketako bat. Izan ere, zigilua eskuratu nahi dutenek haien borondatez hainbat eskakizun betetzeaz gain, herritarren bistan jarriko dute zigilua enpresa eta establezimendu horietan euskararen erabilera sustatuz.

6. Era askotako laguntzak, nahiz dirulaguntzak (urtero 600.000 €, gutxienez) zein bestelakoak, emango dira dekretuan jasotako eginbeharrak betetzen laguntzeko. Bestelako laguntzei dagokienez, esate baterako, eremu honetan euskara indarbertitzeko euskararen corpusak behar duen eguneratzea da lehentasunen artean lehentasun. Honi dagokionez, Euskararen Aholku Batzordeko Terminologiako Batzorde-atal bereziak 21 hiztegi terminologiko hobetsi berri ditu. Hauetatik gehien-gehienak eremu sozio-ekonomikoarekin dute zerikusia.

123/2008 Dekretuak eragin zabala du

Ondorengo hauek⁷ dira dekretuan jasotako arauak bete beharko dituztenak:

1. Erakunde publikoak, 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 juridikoak, esate baterako:
 - a) Komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreak, zerbitzu unibertsala ematen dutenak, eta jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituztenak.
 - b) Bidaiarien trenbideko edo errepedeko garraio publiko erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresak.
 - c) Bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresak, eta aireportuetan errepede asistentzia zerbitzuak ematen dituztenak.
 - d) Energia elektriko zerbitzua ematen duten banaketa-enpresak.
 - e) Gas naturala merkaturatzen duten enpresak.
3. Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden eta jendeari begirako produktuak saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduek, baldin eta honako baldintza hauetakoren bat betetzen badute:
 - a) 250 langiletik gora⁸ 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 salmentak egiteko gunearen azalera 400 metrotik gorakoa duten establezimenduak⁹ izatea, elebidunen proportzioa %33 baino handiagoa duten udalerrietan edo Bilbon, Gasteizen edo Donostian kokatuta badaude.
 - c) Bezeroarentzako arreta ematen duten plantillako langileak¹⁰ 15 baino gehiago dituzten establezimenduak izatea.

Euskadiko herritarrek eskubidea dute zerbitzu eta produktuei buruzko informazioa bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko eta Euskadiko lurraldean ari diren enpresa eta saltokiekin nahi duten hizkuntza ofizialean jarduteko.

Legea betetzea dagokigu herritar guztiei, baina legea betetzea bereziki da herri-aginteen obligazioa.

Egun, erabiltzeko zailtasun handienak dituen, traba eta eragozpen ugarien dituen, euskaraz zerbitzuak-eta eskuratu nahi dituen herritarra da, ez bairik gabe.

d) Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten kreditu-erakundeak, eta Euskal Autonomia Erkidegoan etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak.

Dekretuaren baitan dauden enpresa guztiak Euskadin saltoki edo establezimenduren bat dutenak eta hemen jarduten edo operatzen dutenak dira. Jardun esaten dugunean jarduera elektronikoa ere kontuan hartzen da. Beraz, irizpide guzti-guztiak kontuan EAeko eta EAetik kanpo baina hemen ere zerbitzuak eta produktuak eskaintzen dituzten 5.608 enpresei (EAeko 5.198 eta EAetik kanpo 410 enpresa, hurrenez hurren) eta 9.094 establezimenduri eragiten die guztira dekretuak.

123/2008 Dekretua egiterakoan gizartearen partaidetza sustatu da

Dekretua egiterakoan, aintzat hartu ziren merkataritza arloko elkarteetako iritziak. Guztira, 37 elkarte izan zuen bere ikuspuntua azaltzeko aukera. Ez da, beraz, laborategi batean egindako dekretua: asko hausnartu ondoren, iritzi asko entzun ondoren, asko elkarrizketatu ondoren onarturiko dekretua da. Eta hala behar du: hizkuntza politika arrakastatsua egingo bada, oinak lurrian eta burua bere lekuan direla, urratsez urrats, gizartearen egoera eta hizkuntza atxikimendua oso aintzakotzat hartuta egingo baita. Gizartearen ahalmen eta borondateen arabera bakarrik onar baititzaiegu ezinbestez behar diren deserosotasunak eta ahaleginak hizkuntza indarberritzeko kontuetan. Gizartea da, beraz, aurrerapausoak emateko orduan giltzarria, erabakigarria dena.

123/2008 Dekretuak zonifikazioa ahalbidetzen omen duelako eta ez-betetzeak gertatzekotan zigor-neurririk ez omen duelako aurreikusi kritika zorrotzak egin zaizkio

Dekretuaren eraginaren luze-zabala ikusita nekez egin liteke, ez-jakintasunetik edo fede gaiztoz aritzetik ez bada, Nafarroako Foru Erkidegoan indarrean den zonifikazioaren eta 123/2008 Dekretuaren arteko parekidetza; batetik, Dekretuak hemengo enpresei zein hemen produktuak eta zerbitzuak eskaintzen dituzten kanpoko enpresei eragiten dielako; bestetik, legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoriatan batekoak diren zerbitzuak ematen dituzten erakunde edo pertsona juridikoak aintzat hartzen dituelako (Oionen, Karrantzan, Errenterian, Agurainen edo EAeko edozein udalerritan egonagatik ere); azkenik, elebidunen %33 aipu horrek kontsumitzaileengan eta erabiltzaileengan duen eragina oso txikia da, lehenago azaldu dudanez. Hortaz, 123/2008 Dekretuaren eragin-eremuak ez dauka zonifikazioarekin zer ikusirik, arian-arian euskara indarberritzeko urteetan motor bilakatu den progresibota-

sunarekin baizik, dena ez baitago egun batetik bestera egiterik, dena eta ezerezaren artean non jarduterik baitago bazterretan.

Bigarren kritikak, bestalde, atentzioa deitzen du. Izan ere, Dekretu batek zehapenak jarri ahal izateko Legeak hartarako bidea eman behar baitio. Honi dagokionez, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legeak urratze kontuetan ez zuen herritarren hizkuntza-eskubideen urratzea inon jaso (egin ziren orduan ere ahaleginak, baina, puntu honi buruzko eztabaidak gogorrak eta garratzak suertatu ziren Eusko Legebiltzarrean eta, azkenean, ez zen berariaz jaso), horregatik 123/2008 Dekretuari IV. Kapitulua (arau-hausteak eta zehapenak) gaineratu genion, 6/2003 Legearen 50.6 (kontsumo arloko bestelako arau-hausteak) puntua aipatuz.

Nolanahi ere, eta gure errealtatera etorritz, euskararen indarberritze kontuetan nik ez dut zehapenetan sinesten. Askoz gehiago sinesten dut pertsuasioaren eta konbikzioaren indarrean, zehapenaren indarrean baino, euskara indarberritzeko helduleku are sendoagoak direla begitانتzen baitzaizkit. Euskal gizarteak, hemen diharduten enpresetako eta establezimenduetako gizon-emakumeek hala nahi duten eta ahal duten neurrian bermatuko dira bene-benetan kontsumitzaileen hizkuntz eskubideak. Horrexegatik, hau guztion egitekoa delako, Dekretuak ezarritako betebeharrak betetzerakoan guztiok bidelagun eduki behar gaituzte enpresek eta establezimenduek. Eskakizunetara egokitzen joateko nahikoa denbora¹¹ eskainiz. Honetan datza, nire uste apalean, 123/2008 Dekretuak ireki duen bidea pauso eragingarri edo ahalegin kamutsa bilakatzea.

Azken gogoetak: batzuentzat gehiegizko eskusartzea dena, beste batzuentzat, aldiz, eskasa da

Batzuentzat gutxiegi eta eskasa izango da dekretu hau¹². Konbentziturik nago, ordea, hizkuntza politikak honetan ere neurrikoa, errealista, malgua eta pragmatikoa izan behar duela. Urratsez urrats, pausoz pauso bakarrik egin dezakegula aurrera, hain zuzen. Euskara indarberritzeko ahaleginean, komeni da albo batera uztea gizarteak onartu eta bere egin dezakeenetik urrutirago joaten saiatzea. Boluntarismoak politikak izan ohi dira paperean, baina hutsalak praktikan. Aurrerapauso kualitatiboa da dekretu hau, neurriko aurrerapausoa.

Eta batzuentzat dena gutxi den bezala, beste muturrean beste batzuentzat dena da asko eta gehiegi euskara kontuetan. Horiei esango nieke egin nahi izan dugun gauza bakarra kontsumitzailei aitortutako hizkuntza-eskubideak, euskara eta gaztelania erabiltzeko hizkuntza-eskubideak, bermatzea izan dela. Eta hori ere pixkanaka, modu progresiboan eta laguntza emanaz/eskainiz egin nahi izan dugula. Beraz, ez dezatela euskara baztertu, ez ditatzela herritarren hizkuntza-eskubideak

*Progresibotasuna eta
malgutasuna. Presarik
eza eta presa gehiegia,
biak dira euskararentzako
kaltegarriak, nire ustez.*

**Merkataritza-
establezimendu txikiak
eta enpresa txiki guztiak
dekretu honen
betebeharretatik kanpora
geratzen dira. Euskararen
normalizazioan aurrera
egiteko estrategikotzat
jotzen ditugun eta
kontsumo jarduera
burutzerakoan harremana
herritar askorekin duten
enpresa eta
establezimenduak
geratzen dira dekretuaren
eraginpean.**

**Enpresa eta
establezimenduen
kokaguneko errealitate
soziolinguistikoa.**

**Dekretuko betebeharrak
betetzeko epe ezberdinak
ematen dira, urtebetetik
lau urtera bitarteko
epeak, betebeharraren eta
enpresa-motaren arabera.**

zapuztu, errespetatu baizik. Bizikidetzaren eta gizarte-kohesioaren mese-
detan gertatuko baita hori.

Gure herrian ustez eraikitzen ari diren eustorma berrien jiteen nola-
koa ikusita, banderizoen arteko gerretarako daukagun aparteko grina
kontuan zera gogoratzu eta azpimarratuz amaitu nahi nuke: bi hizkuntza
ditugu ofizialak, herritarrek biak onahi, nolanahi eta noiznahi erabiltze-
ko eskubide dute, herritar guzti-guztiek betebeharrak ez ezik parekideak
diren eskubideen jabe ere badira. Ez dezagun ez herritarrik ez eta hark
darabilen ezein hizkuntzarik, beraz, bazterrean utzi.■

OHARRAK

1. Hizkuntza kontuetan merkatuaren legeetara makurtzeko gonbit egin eta eskusartzerik gabeko jar-
dunaz ari direnei, besteren artean, XX. eta XXI. mende hasierako ekonomiarren jardun erreala gogo-
ra ekarri beharko litzateke nonbait. Izan ere, ekonomiaren jardunean maila apalagoan edo sakonago-
an esku hartze-politikak egon baitira nonahi. Are gehiago, krisi ekonomiko globalaz hitz egiten ari
den une honetan gobernu eta nazioarteko erakunde askok merkatu *librean* esku hartzeko erabakiak
etengabe ari dira hartzen. Hartuko ez balira egoera are larriagoa izango bailitzateke, bestela. Egun-
go krisia bera ere ez ote da merkatua *libre*egi, ahalik lasterren dirua irabazi nahiak eragin duen oiha-
naren legea ezarri izanaren dinamikaren ondorio?

2. Posta eta komunikazioak, tren bidezko bidaiarien garraioa, errepide bidezko bidaiarien garraioa,
aire bidezko bidaiarien garraioa, energia banatzaileak (elektrokoa, gasa, gasolindegia), hipermerka-
tu eta supermerkatuak, saltoki gune handiak (zentro komertzialak kudeatzen dituzten enpresak),
saltoki handiak, finantza erakundeak eta higiezin agentziak.

3. Langile horien erdia baino gehiago 40 urte baino gutxiago dute eta 16-40 urte bitarteko elebidunen
ehunekoa EAEn %36 inguru da.

4. Horretarako bi bide erabili dituzte; batetik, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruz-
ko 6/2003 Legearen VII. Kapitulua (hizkuntza-eskubideei buruzko atala) ezabatzeko asmoz, aintzat
hartzeko litzatekeen Lege proposamena Eusko Legebiltzarrean aurkeztuz (PSE-EE eta PP alderdien
babesa jaso zuena); bestetik, aurrekoak aurrera egin ez zuenean, loteslea ez den beste proposamen
bat PPk aurkeztuz. Azken honek ere ez zuen aurrera egin.

5. Kezka bera izan dugu XXI. mende hasierako hizkuntza politikari buruzko gizarte-etzabaida burutu
dugunean ere, eta, horregatik, etzabaida prozesuaren ondoren kaleratu den *Itun Berritu Baterantz* doku-
mentuak, aurrera begirako lehentasunak proposatzen dituenen, besteak beste, "Euskaraz komunika-
tzeko estandarrak malgutzeta eta aberastea" eta "Zuzentasunaren irizpide bakarretik komunikagarritasun-
arenarenera eta adierazkortasunarenarenera igarotzea" (azpimarra nire da) proposatzen du.

6. Zgilua 123/2008 Dekretuaren eraginaren pean dauden enpresa edo establezimenduentzat nola
baita Dekretuaren eraginaren pean egon gabe kontsumitzaileekin edo erabiltzaileekin harremana
duten bestelako enpresa eta establezimenduentzat ere bada.

7. Ohar bedi irakurlea zerrendan aipatzen diren gehien-gehienak hizkuntza-paisaiari buruzko azter-
ketan berariaz aztertu zirela.

8. Xedapen hau egiterakoan Europako Batasunean enpresa ertaina definitzen duten parametroak
baliatu ziren.

9. Hartarako hurbilpen bat egin zen. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kontsumo ohiturak kontuan
hartuz (2008. urtean egindako azterketa baten arabera, esate baterako, Bizkaiko herritarren %70ak gai-
nazal handietan egin ohi zituen bere ohiko erosketak, joera hori gainerako lurraldeetan ere oso han-
dia da eta areagotzen ari da), xedapen honek EAEn dagoen salmenta-azalerarik eta negozio-bolumen-
ik handiena duten enpresak eta establezimenduak barnebiltzen ditu. Elebidunen %33tik beherako
herritar azalera hori duten enpresak eta establezimenduak altzari-denda familiarrak dira batez ere.

10. Ostalaritzan, eta abar, hemengo langileen presentzia urria da eta enplegatzaileek zailtasunak
dituzte lan horietarako langileak topatzeko. Atzeritar askok ostalaritzan eta antzeko zerbitzuetan

dute sarbidea eta ez dakite euskaraz. Horrezaz gain, urtean zehar gorabehera handiak dituzten sektoreak dira, hots, lan-bolumenaren arabera langile gehiago edo gutxiago egon ohi da. Horiek horrela, gutxieneko egonkortasuna eta ezarritakoak betetzeko aukera ahalbidetzen zuten establezimendu eta enpresen alde egin zen aukera.

11. Arauak betetzeko epeak ezberdinak dira eskakizunen arabera eta sektore batetik bestera: bi urteko epea ematen zaie batzuei, hiru eta lau urtekoa beste batzuei (eskakizun zailagoak dituztenei).

12. 123/2008 Dekretuak Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legearen zenbait xedapen ez ditu garatu (etiketaia, produktuen azalpen-orriak, eta abar). Dekretu baten bidez Lege batek eskaintzen dituen aukera guzti-guztiak garatu nahi izatea ameskeria begitantzen zait. Honi dagokionez, 6/2003 Legeak garatzeko aukera ugari dituela aipatzea komeni da, beraz, 123/2008 Dekretuak 6/2003 Legeak irekitzen dituen aukerak ez dituela agortu azpimarratzea eta kontuan hartzea komeni da. Horiek horrela, aurrerantzean, beste jardun-eremu batzuetan araubidea garatzeko urratsak ere egin beharko dira.

Dekretuan jasotako arauak bete beharko dituztenak.

Batzuentzat gutxiegi eta eskasa izango da dekretu hau . Konbentziturik nago, ordea, hizkuntza politikak honetan ere neurrikoa, errealista, malgua eta pragmatikoa izan behar duela.