

# **DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

**Patxi Baztarrika**

**Viceconsejero de Política Lingüística**

-----

**Rodrigo Garcia Azurmendi**

**Viceconsejero de Comercio, Consumo y Seguridad**

**Industrial**

El reconocimiento de derechos a la ciudadanía y la garantía de su ejercicio son características fundamentales de las sociedades democráticas y avanzadas. Pues bien, el decreto que hoy presentamos tiene por objeto garantizar los derechos lingüísticos reconocidos a las personas consumidores y usuarias. Por lo tanto, se trata de un decreto importante para el euskera, pero, sobre todo, importante para la convivencia lingüística en la sociedad vasca.

Las instituciones del estado y de la Unión Europea, de hecho, han adoptado en los últimos años diversas normas para asegurar el uso del castellano y de las lenguas oficiales de la Unión en el ámbito del consumo, pero ésta es la primera ocasión en que las instituciones vascas regulan la efectividad de los derechos lingüísticos en este

ámbito. Damos así un paso cualitativo en el camino de la recuperación del euskera.

Es obligación de los ciudadanos y ciudadanas, pero sobre todo de las instituciones públicas, cumplir con las leyes. En virtud del ordenamiento jurídico vigente, en Euskadi hay dos lenguas oficiales: el castellano y el euskera. Las leyes y normas reconocen unos derechos lingüísticos a los ciudadanos, también en su calidad de consumidores y usuarios; y corresponde a los poderes públicos garantizar, respetar y velar porque se cumplan dichos derechos. Este es justamente el objetivo del Decreto sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias; y conviene remarcarlo: este decreto no viene a establecer un seguimiento lingüístico a nadie, sino sola y exclusivamente a respetar los derechos lingüísticos que asisten a los ciudadanos y ciudadanas en su condición de personas consumidoras y usuarias, a cumplir con la ley.

**El decreto se fundamenta en tres leyes:**

- Estatuto de Autonomía (1979)
- Ley de Normalización del Euskera (1982)
- Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias (2003)

El Estatuto de Autonomía establece que los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para garantizar el uso del euskera en la sociedad vasca.

Por su parte, la Ley de Normalización del Euskera establece también que los poderes públicos adoptarán las medidas oportunas para promover el uso del euskera en todos los ámbitos de la vida social, incluido el ámbito comercial, así como para impulsar el uso ambiental del euskera en la rotulación y el paisaje lingüístico de las entidades comerciales.

Por último, la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías dedica el Capítulo VII a los derechos lingüísticos; en dicho capítulo establece que los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi tienen derecho a recibir en las dos lenguas oficiales la información sobre bienes y servicios, así como a usar cualquiera de ellas en sus relaciones con los establecimientos y empresas comerciales que operen en territorio de la CAV. La propia ley prevé desarrollar mediante decreto la definición de los citados derechos así como las normas para su efectivo ejercicio. Asimismo, establece que la garantía de tal ejercicio se determinará en términos de progresividad, previendo una aplicación paulatina de los derechos

reconocidos. Cuestiones todas ellas que constituyen el objeto del decreto hoy presentado.

### **Situación del euskera en el ámbito socio-económico y laboral**

Son evidentes los grandes avances que se han dado en el proceso de recuperación del euskera por la sociedad vasca en estos treinta años de oficialidad del euskera. Se ha producido un gran avance en el sistema educativo, avances significativos en los medios de comunicación, en la euskaldunización de adultos, excelentes en el ámbito de la creación y producción cultural, más moderados en la administración. En cuanto al conocimiento del euskera se han ganado miles y miles de nuevos hablantes, y el uso social del euskera también ha crecido en términos generales. Sin embargo, no hemos avanzado en la misma medida, ni muchísimo menos, en el ámbito socio-económico y laboral. Adolecemos de una debilidad evidente en este ámbito, aun cuando la ley busque promover una situación completamente diferente a la actual. Hoy todavía es prácticamente testimonial la presencia del euskera en muchas empresas y establecimientos públicos, lo que en muchos casos impide al ciudadano o ciudadana recibir información sobre los servicios o bienes que le interesen en la

lengua oficial de su elección. El presente decreto pretende cambiar y mejorar esta situación.

Por lo tanto:

- se trata de un decreto a favor del uso del euskera
- su objetivo es garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas
- es razonable, está elaborado con los pies en el suelo, es un decreto con "sentido común"; para algunos será excesivo en sus objetivos y para otros se quedará corto; está elaborado en términos de progresividad, sin pretender alcanzar todos los objetivos de la noche a la mañana, sino paulatinamente, paso a paso; progresividad y flexibilidad son los criterios en los que se sustenta.
- ha sido aprobado tras intensos y productivos procesos de intercambio de opiniones.

### **Pilares básicos del decreto**

Resumiendo, los pilares y criterios básicos del decreto son los siguientes:

- Se trata de garantizar a los consumidores y consumidoras la información sobre los bienes y servicios en las dos lenguas oficiales.

- Se cuidará la calidad lingüística de la información dada a las personas consumidoras y usuarias.
- Se ha actuado y se actuará también en el futuro en colaboración con los organismos competentes en los ámbitos del consumo y de la normativización lingüística.
- Progresividad y flexibilidad.
- Se pondrá a disposición de las empresas y establecimientos el Sello de Compromiso Lingüístico.
- Se concederán ayudas de diversa índole - subvenciones y ayudas de otra naturaleza- para facilitar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del decreto.

### **¿En qué consiste la progresividad?**

Son tres las características que otorgan una naturaleza progresiva y flexible al decreto:

1. La tipología de las empresas y establecimientos. El pequeño comercio y las microempresas quedan exentas de la obligación de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el decreto. Las empresas y establecimientos incluidos en el ámbito de aplicación son aquellos considerados estratégicos para el avance en la recuperación

del euskera y aquellas que en el desempeño de su actividad establecen un gran número de relaciones con la ciudadanía.

2. El criterio sociolingüístico. La realidad sociolingüística de la zona en que se ubican los establecimientos y empresas es uno de los criterios que en parte definen el ámbito de aplicación del decreto.

3. Plazos diferenciados. Se fijan plazos diferentes -de uno a cuatro años- para el cumplimiento de las obligaciones establecidas por el decreto, en función del tipo de empresa y obligación definida.

**El decreto es fruto de la colaboración. Amplia participación social.**

Por un lado, en el Gobierno Vasco el decreto ha sido promovido y liderado colaborativamente entre dos departamentos: Viceconsejería de Comercio, Consumo y Seguridad Industrial (Departamento de Industria) y Viceconsejería de Política Lingüística (Departamento de Cultura).

Por otro lado, el decreto ha tenido un amplio proceso de audiencia, en el que 37 organismos han tenido la oportunidad de exponer sus puntos de vista. Asimismo, durante el período de audiencia,

hemos mantenido reuniones y contactos con asociaciones sectoriales representativas. Entre los 37 organismos a quienes se ha pedido opinión, con opción a presentar alegaciones y sugerencias, se encuentran las siguientes:

- Confebask
- ELA, CCOO, LAB y UGT
- Euskaltzaindia
- Consejo Económico y Social Vasco
- EUDEL (Asociación de Municipios de Euskadi)
- Cámaras de Comercio de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa
- EKE (Federación de Consumidores de Euskadi)
- Asociaciones de Hostelería de Euskadi, Bizkaia, Álava y Gipuzkoa
- BIDEA (Federación de Agencias de Viaje) y AEDAVE (Asociación de Agencias de Viaje).
- Asociaciones de Comerciantes de Vitoria, Bilbao y San Sebastián
- ANGED (Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución).
- ASUPE (Asociación de Supermercados de Euskadi)
- Asociaciones de Consumidores UCE y EKA-OCUV

Muchas de las sugerencias y alegaciones, aunque no todas, lógicamente, han sido tomadas en consideración e incorporadas al decreto. No es, por lo tanto, un texto producto en laboratorio,

sino conformado tras muchas reflexiones, dictámenes y entrevistas. Y, ciertamente, así entendemos que debe ser: si queremos desarrollar una política lingüística exitosa y eficaz tenemos que actuar con los pies en el suelo y tomando en consideración la realidad social y la adhesión ciudadana hacia la lengua. Solo basándonos en la capacidad y en la voluntad de la sociedad podremos asumir las incomodidades y esfuerzos que, inevitablemente, serán necesarios. Es la sociedad quien debe dar pasos adelante, pues sin su voluntad y compromiso cualquier decreto será papel mojado.

### **Empresas y establecimientos afectados**

El Decreto se aplica, independientemente del tamaño de las empresas, a las que presten servicios universales ó de interés general, tales como: empresas de telefonía, empresas ferroviarias, empresas de transporte aéreo regular, empresas de transporte público regular de pasajeros por carretera y empresas que suministran energía eléctrica ó gas natural.

Además de estos sectores de interés general también les será aplicable el Decreto a los siguientes tipos de empresa, ya en este caso atendiendo a criterios de tipo cuantitativo:

- 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 € o cuyo balance general anual sea superior a 43 millones de € 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.
- Los establecimientos que cuentan con una superficie de venta al público superior a 400 m<sup>2</sup> y se hallen ubicados en las 3 capitales vascas ó en aquellos municipios con un porcentaje de bilingües superior al 33%.
- Los establecimientos que cuentan en plantilla con más de 15 trabajadores que presten atención al público.
- Las entidades financieras y de crédito con establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi, y las empresas promotoras de obras de edificación y empresas

y profesionales que vendan o arrienden viviendas en la Comunidad Autónoma de Euskadi

Todas las empresas incluidas en el ámbito del Decreto poseen algún punto de venta o establecimiento en Euskadi y operan en esta comunidad. Cuando mencionamos el término "operar", incluimos también la actividad electrónica

En el texto normativo se realizan otras precisiones a este respecto que no procede reiterar a efectos de no alargar en exceso este resumen.

### **Obligaciones lingüísticas**

Las obligaciones lingüísticas de las empresas afectadas se refieren tanto a las comunicaciones escritas como a la información oral y a la atención al público.

Con respecto a las obligaciones lingüísticas en la comunicación escrita podemos destacar la obligación de formular tanto en euskera como en castellano los siguientes elementos:

- a) Todo tipo de señalización.
- b) Información de rótulos y carteles.

- c) Impresos y catálogos
- d) Los contratos y condiciones generales.
- e) Comunicaciones ó notificaciones, así como facturas, presupuestos, resguardo de depósitos u otros análogos.

Así mismo, el Decreto obliga a determinado tipo de empresas a redactar en euskera y castellano su documentación escrita. Estas empresas son entre otras, además de las anteriormente citadas por prestar servicios universales ó de interés general, las de combustibles petrolíferos, las entidades financieras y de crédito y empresas promotoras de edificaciones y de vivienda.

Por lo que respecta a las obligaciones de información oral y de atención al público, hay que destacar que la información por megafonía deberá formularse en euskera y castellano.

Por lo que respecta a la información ó asesoramiento oral en la atención al público en el consumo de bienes ó servicios, se determina que todos los establecimientos y empresas obligadas por el Decreto estarán en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias tanto en euskera como en castellano.

Por último, esta obligación también se hace extensiva a las empresas que presten servicios de atención al público por medios electrónicos ó telefónicos, a los servicios de atención al cliente ó a los servicios de consulta telefónica de números de abonado.

El incumplimiento de estas obligaciones constituye infracción de consumo y por tanto, es sancionable conforme a lo establecido en el artículo 50 de la ley 6/2003. Sin embargo, tal como se ha anunciado, se desea enfatizar el cumplimiento del Decreto sin acudir a este tipo de soluciones más coercitivas, por lo que se fomentará su cumplimiento a través de otro tipo de vías.

### **¿Qué es el Sello de Compromiso Lingüístico?**

Además de los aspectos ya señalados, el decreto plantea otra novedosa aportación: se crea el Sello de Compromiso Lingüístico, vinculado íntegramente al propio decreto. Las entidades que cumplan el decreto podrán obtener y hacer uso del Sello de Compromiso Lingüístico, como indicativo de su compromiso y del cumplimiento de sus obligaciones. El Sello de Compromiso Lingüístico se integrará en el sistema Bikain -certificado de calidad del euskera- y tendrá características propias

(denominación, imagen corporativa, etc.) El departamento competente en política lingüística será el responsable de conceder el Sello y, en su caso, de retirarlo. Las empresas y establecimientos que lo obtengan podrán usar el Sello en la publicidad relativa a su actividad.

### **Convocatoria de ayudas**

Todo esto requiere un esfuerzo. Un esfuerzo que deberán hacer muchas empresas y establecimientos. No somos partidarios de la vía sancionadora; no nos gustan las sanciones. Creemos más en la persuasión y en la convicción que en la sanción. Los derechos lingüísticos de los consumidores y consumidoras estarán efectivamente garantizados en la medida en que la sociedad vasca y los hombres y mujeres que participan en las empresas y establecimientos que operan en nuestra Comunidad lo deseen, lo asuman y tengan capacidad para llevarlo a cabo. Por eso, por entender que este debe ser un compromiso compartido por todos, las empresas y establecimientos afectados nos tendrán a su lado en su esfuerzo por cumplir con las obligaciones lingüísticas establecidas. Por eso se ha establecido un período de cuatro años para el cumplimiento de la normativa y por eso, también,

realizaremos una convocatoria de ayudas específica.

En definitiva, con el objetivo de favorecer la realización del esfuerzo que aquí se plantea, anunciamos que el Gobierno Vasco va a proceder a publicar en las próximas semanas una convocatoria de ayudas destinada al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el decreto. El importe de la convocatoria será de 600.000 euros, y las ayudas serán compatibles con las ofertadas en la convocatoria de LanHitz para promover la normalización del euskera en el ámbito sociolaboral así como con el resto de las convocatorias de cuya resolución hemos dado cuenta esta misma semana.

Esta convocatoria, que tendrá carácter anual, se mantendrá al menos durante los cuatro años previstos para la adaptación y el cumplimiento del decreto.

### **Para finalizar**

Sabemos que algunos tildarán de insuficiente el alcance de este decreto. Para algunos, todo lo que se haga será poco en lo relativo al euskera. Sin embargo, estamos convencidos de que la política lingüística, también en este ámbito, debe ser

ponderada, realista, flexible y pragmática. Solo podemos avanzar paso a paso. No podemos ir a saltos; es inútil pretenderlo. En el esfuerzo por la recuperación del euskera hay que evitar pretender ir más allá de donde la sociedad vasca esté capacitada para llegar en cada momento. Los voluntarismos suelen quedar bien sobre el papel, pero terminan siendo papel mojado. Este decreto es un paso cualitativo, importante y ponderado.

Y así como para algunos todo es poco, en el otro extremo habrá quien considere que todo lo que se haga es demasiado. Les diré que no teman, que no es nuestra intención ni nuestro deseo marginar el castellano. Que lo que realmente queremos es que el euskera, junto con el castellano, tenga su propio espacio, pues ambas lenguas son nuestras, son de aquí y son oficiales. Les diré que no queremos hacer seguimiento lingüístico alguno, que no queremos presionar lingüísticamente a nadie. El objeto del decreto es, como hemos señalado al comienzo, garantizar a los consumidores y consumidoras el derecho lingüístico que les asiste, el derecho a usar la lengua de su elección en sus relaciones con los establecimientos del ámbito comercial. Y que lo queremos hacer poco a poco, de manera progresiva y con apoyos institucionales. Por lo tanto, les diría que no marginen al euskera, que no obvien los derechos

lingüísticos de la ciudadanía, que los respeten. Cumplir las leyes y garantizar los derechos: ese es el objetivo que nos marcamos para cumplirlo progresivamente. Convencidos de que solo aportará beneficios a la convivencia y a la cohesión social.

Los excesos son perjudiciales, pero también lo son las actitudes de dejación y pasividad. También en la cuestión lingüística la centralidad es un valor positivo. Y esto es lo que aporta el presente decreto: centralidad y flexibilidad, para continuar caminando hacia delante con eficacia.

Propondría un ejercicio de imaginación a todos los ciudadanos y ciudadanas. Imaginemos que el 90% de la población vasca supiera euskera. ¿Qué ocurriría si las señales en los aeropuertos, los formularios en los establecimientos comerciales, las páginas web de las empresas de transporte, los carteles y comunicaciones de las empresas de telefonía estuvieran en su mayoría solo en euskera? ¿Sería ello aceptable para muchos ciudadanos? Pues es justamente eso lo que les ocurre hoy a muchos ciudadanos y ciudadanas bilingües: que muchos de los servicios se les ofrecen diariamente solo en castellano. Todos y todas podemos y debemos hacer un esfuerzo por cambiar esta situación. Es lo que pretende hacer realidad el decreto.