

# ESKUBIDEAK BERMATUZ, ZERBITZUA HOBETU

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen  
hizkuntza eskubideak

**PERTSONA HELBURU**

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**Argitaraldia:** 1.a, 2015eko ekaina • **Ale-kopurua:** 2.000 • © Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa. • **Internet:** [www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus) • **Argitaratzailea:** Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco (Donostia-San Sebastian, 1 – 01010 Vitoria-Gasteiz) **Diseinua eta maketazioa:** XDimensión • **Inprimaketa:** Gráficas Irui. • **Legezko Gordailua:** XVI 457-2015

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Saltoki asko dira beren produktuak eta zerbitzuak euskaraz ere eskaintzen dituztenak. Asko dira ulertu dutenak euskaraz erosi, kontsumitu, erabakiak hartu ahal izatea enpresarentzat onuragarria dela.

Baina bistakoa da badirela oraindik eman beharreko urratsak. Urratsak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzeko. Kontsumitzean, aukeratutako hizkuntza erabili ahal izateko. Hizkuntza ofizialen artean bakoitzak nahi duena.

Liburuxka honek kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak eta horiekiko betebeharrak hurbildu nahi dizkie, lehenik eta behin, enpresa eta establezimenduei, eta baita ere kontsumitzaile eta erabiltzaileei.

Izan ere, kontsumitzaileen onura, enpresen onura ere bada.

Ekimen honetan elkarlanean ari gara Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza, Merkataritza eta Turismo Sailburuordetza eta Kontsumobide. Gure ekimenak asmo garbi bat du, besteak beste: enpresa eta establezimenduekin lankidetzan aritzea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzea helburu.

Hizkuntza eskubideak errespetatuz denok irabazten dugulako.

**PERTSONA HELBURU**

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

# 01. Enpresen betebeharrak

---

Nori dagozkio hizkuntza eskubideak bermatzeko betebeharrak? Enpresa eta establezimendu handiei.

1. Zuzenbide pribatuko erregimenaren barruan zerbitzua edo produktuak eskaintzen dituzten erakunde publikoak.
2. Interes orokorreko zerbitzuak eskaintzen dituzten erakunde edo pertsona juridikoak. Zehazki:
  - Telefonia operadore guztiak.
  - Errepideko garraio publikoko zerbitzuak ematen dituzten enpresak.
  - Trenbideko garraio publikoko zerbitzuak ematen dituzten enpresak.
  - Aireko garraio zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak.
  - Energia elektrikoa banatu eta komertzializatzen duten enpresak.
  - Gas naturala komertzializatzen duten enpresak.

---

3. Produktuak saldu edo zerbitzua ematen duten enpresa handiak. Ezaugarri hauek betetzen dituztenak:

- 250 langile baino gehiago dituzte eta negozio-bolumena 50 milioi euro baino gehiagokoa da.
- Saltzeko gunearen azalerak 400 metro karratu baino gehiago neurtzen du eta Bilbon, Gasteizen, Donostian edo elebidunen proportzioa % 33 baino handiagoa duten udalerrietan kokatuta daude.
- Gutxienez 15 langile dituzte bezeroaren arretarako.

4. Merkataritza-establezimendu kolektiboak.

5. Kreditu erakundeak.

6. Etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak.

## 02. Eskubideak eta betebeharrak

---

Kontsumitzaileen  
eskubideak  
enpresen  
betebeharrak  
dira.

---

Enpresa guztiek bilatzen dute...  
zerbitzua hobetzea,  
bezeroak eroso sentitzea,  
konfiantza sortzea,  
tratu hurbila eskaintzea,  
lehiakorrakoak izatea,  
fidelizatzea.

**Alegia, eroslea bezero bilakatzea.**

Horretarako, erosleak hautatutako  
hizkuntzan komunikatzea funtsezkoa da.  
Bezeroaren hizkuntza eskubideak  
errespetatzea enpresarentzat betebeharra  
eta onura da aldi berean.

## 03. Idatzizko eta ahozko komunikazioa

---

Eskubideak

Betebeharrak



Kontsumitzaileak



Enpresa  
handiak

**Idatzizko informazioa,  
euskaraz eta gaztelaniaz**

Seinaleztapen guztia

Errotulu eta kartelak

Inprimaki eta katalogoak

Kontratuak eta baldintza  
orokorren agiriak

Komunikazioak eta jakinarazpenak,  
fakturak, aurrekontuak...



**Eskubideak**

**Betebeharrak**



Kontsumitzaileak



Enpresa  
handiak

**Ahozko informazioa  
eta zuzeneko arreta**

Informazio orokorra (adibidez, megafonia bidez ematen dena) euskaraz eta gaztelaniaz eman behar da

Bezeroa zerbitzatu izango da beti, zeinahi dela ere berak erabiltzen duen hizkuntza ofiziala

Ahozko informazioan sartzen da telefonoz eta bitarteko elektronikoen bidez ematen dena ere

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak errespetatuz, zerbitzuaren kalitatea hobetzen dugu, lehiakorragoak gara.

## **Denok irabazten dugu.**

Non aitortzen dira kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak?

- *6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena.*
- *123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzkoa.*
- *204/2010 Dekretua, uztailaren 20koa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko Dekretua aldatzekoa.*
- *2/2012 Legea, otsailaren 9koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legea aldatzekoa.*

**ESKUBIDEAK  
BERMATUZ.  
ZERBITZUA HOBETU**

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak

