

RESPETARLOS ES MEJORAR TU SERVICIO

Derechos lingüísticos de las personas
consumidoras y usuarias

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

Edición: 1.ª, junio 2015 • **Tirada:** 2.000 • © Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco • **Internet:** www.euskadi.eus • **Edita:** Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco (Donostia-San Sebastian, 1 – 01010 Vitoria-Gasteiz) **Diseño y maquetación:** Dimensión • **Imprime:** Gráficas Irudi • **Depósito Legal:** VI 457-2015

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Hoy, son muchos los establecimientos que ofrecen sus productos y servicios en euskera. Son muchos los que han entendido que poder comprar, consumir y tomar decisiones en euskera es beneficioso para las empresas.

Pero es evidente que todavía quedan pasos por dar. Pasos para defender los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. Para que estas puedan hacer uso del idioma que escojan entre los dos oficiales.

Este folleto pretende informar sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias a las empresas y establecimientos en primer lugar, y también a las propias personas consumidoras y usuarias.

Porque lo que beneficia a las personas consumidoras y usuarias beneficia también a las empresas.

En esta iniciativa estamos trabajando conjuntamente la Viceconsejería de Política Lingüística, la Viceconsejería de Comercio y Turismo y Kontsumobide. Nuestros esfuerzos tienen un claro propósito: trabajar con las empresas y establecimientos para garantizar el cumplimiento de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

Porque respetando los derechos lingüísticos ganamos todos y todas.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS



01. Obligaciones de las empresas

¿A quién corresponde cumplir los derechos lingüísticos?

A las grandes empresas y establecimientos.

1. Las entidades públicas que prestan servicios o suministran productos en régimen de derecho privado.
2. Las entidades o personas jurídicas que prestan servicios de interés general. Integran esta categoría:
 - Las operadoras de telefonía.
 - Las empresas que prestan servicios de transporte público de pasajeros por carretera.
 - Las empresas que ofrecen servicios de transporte por tren.
 - Las empresas que ofrecen servicios regulares de transporte aéreo.
 - Las empresas que distribuyen y comercializan energía eléctrica.
 - Las empresas comercializadoras de gas natural.

3. Establecimientos que venden productos o servicios y se ajustan a las siguientes características:

- Cuentan con más de 250 empleados y su volumen de negocio es superior a 50 millones de euros.
- Tienen una superficie de venta al público superior a 400 metros cuadrados y están ubicados en Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián, o en un municipio con un porcentaje de personas bilingües superior al 33 %.
- Cuentan con una plantilla de atención al cliente con más de 15 empleados.

4. Los centros comerciales colectivos.

5. Las entidades financieras y de crédito.

6. Las empresas que se dedican a vender o alquilar casas, promotores y constructores de obras.

02. Derechos y obligaciones

Los derechos de las personas consumidoras y usuarias son las obligaciones de las empresas.

Todas las empresas buscan...
mejorar su servicio,
mayor comodidad para sus clientes,
generar más confianza,
dar un trato cercano,
ser más competitivos,
fidelizar.

En definitiva, hacer de la persona compradora un cliente.

Para lograrlo comunicarnos en el idioma elegido por la persona compradora es una oportunidad. El derecho del cliente es una obligación y también un beneficio para la empresa.

03. Comunicación oral y escrita

Derechos



Personas
Consumidoras

Obligaciones



Grandes
empresas

**Los elementos de comunicación escrita
que deben estar en euskera y castellano**

Señalética

Rótulos y carteles

Documentos impresos y catálogos

Contratos y documentos de
condiciones generales

Comunicaciones, notificaciones,
facturas, presupuestos...

Derechos

Obligaciones



Personas
Consumidoras



Grandes
empresas

La comunicación oral y atención en persona

La comunicación general
(por ejemplo, mediante megafonía),
se hará en euskera y castellano

El cliente será atendido siempre,
sea cual fuere la lengua oficial
en la que se exprese

Se considera comunicación oral
también la que se realiza por teléfono
y/o correo electrónico

Respetando los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, mejoramos la calidad del servicio, somos más competitivos.

Ganamos todos y todas.

¿Dónde se recogen los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias?

- *Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las personas Consumidoras y Usuarias.*
- *Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarios.*
- *DECRETO 204/2010, de 20 de julio, de modificación del Decreto sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.*
- *Ley 2/2012, de 9 de febrero, modificación de la Ley 6/2003 de Estatuto de las personas Consumidoras y Usuarias.*

**RESPETARLOS
ES MEJORAR
TU SERVICIO**

Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias

