



Arartekoaren 2019R-2190-18 Ebazpena, 2019ko maiatzaren 21ekoa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Sailari gomendatzen zaio, sail horretako "Elebide" Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak jardun bat berriz abiaraz dezala banketxe batek arreta euskaraz eman ez izanaren harira.

Aurrekariak

1. Herritar batek, Elebideren, hau da, Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailaren mende dagoen Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuaren, jardun baten ondorioz, erreklamazio bat aurkeztu zuen erakunde honetan.

Kexagileak zioen kexa bat aurkeztu zuela zerbitzu horretan, banketxe batek bere eskubideak urratu zituela uste baitzuen arreta euskaraz ez ematean; kexa hori ikusirik, banketxeak erantzun zion ezin ziola arreta hori euskaraz eman. Herritarrak Elebideri adierazi zion, banketxeari adierazi arren egoera horrek 123/2008 eta 204/2010 Dekretuetan xedatutakoa urratzen zuela, lortu zuen gauza bakarra izan zela behar zuen dokumentazioa euskaraz bidaltzea eskaini ziotela, baldin eta hiru egun lehenago eskatuko balu. Kexagileak Elebiden salatu zuenez, bere ustez, araudi horrek banketxea behartzen zuen bezeroei arreta ahoz eta idatziz, aurrez aurre eta Internet bidez, Euskadiko bi hizkuntza ofizialetako batean ematera.

2. Elebidek kexa hori banketxe horri helarazi zion, eta honako hau jakinarazi: dekretu horien arabera, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak errespetatzeko betebeharra zuela. Banketxeak bazekien araudi horrek zertara behartzen zuen dokumentuak emateari dagokionez, eta adierazi zuen hiru eguneko epean eskakizun hori betetzen zutela, eta epe hori arrazoizkoa zela, kontuan hartuz hizpide dugun dokumentazioa Madrilgo zerbitzu zentraletatik prozesatu behar zela.

Esandako guztiaren berri eman zion Elebidek interesdunari, eta azken horri azalpen horiek egokiak iruditzen ez bazitzaizkion, hilabeteko epean hori jakinarazteko eskatu zion, baina epe hori haren berririk jaso gabe pasako balitz, horrek esan nahiko luke banketxearen erantzuna onartzen zuela eta izapidea amaitutzat joko zela.

3. Kexagileak bere desadostasuna agertu zion Elebideri mezu elektronikoko bat bidaliz. Horren bidez, zerbitzu horrek banketxeari erantzun egoki bat eskatu ez izana salatzen zuen, nahiz eta jakin entitate horren erantzunean argi ikusten zela hizkuntza arloan dituen betebeharrak urratzen zituela, idatziz eman beharreko arretari nahiz ahozkoari dagokionez.

Elebidek kexagileari telefonoz dei egin zion honako hau azaltzeko: banketxeari egindako lehenengo jakinarazpenean ez zitzaizkion eskakizunik egin, informazioa eskatu baizik, orduan oraindik egiaztatu gabe baitzegoen haren jardunak legea





urratu zuenik. Gainera, esan zion uste zuela kexa soilik arreta euskaraz idatziz eman ez izanagatik aurkeztu zuela, eta ez ahozko arretagatik ere.

Interesduna haserre samar agertu zen berriz Elebidek egindako kudeaketarekin, eta Kontsumobidera joko zuela aipatu zuen; hori ikusirik, Elebidek gorabehera beste izapiderik gabe ixtea erabaki zuen.

4. Kexa baloratzeko asmoz, Arartekoak Elebideri alderdi hauen gaineko informazioa emateko eskatu zion:
 - a) Kexagilearen desadostasuna adierazteko mezu horren ondoren gorabeheraren gainean zer izapide egin ziren.
 - b) Elebiden salatutako ustezko urraketaren hizkuntza eskubideak bermatzen saiatzeko egokiak ziren izapide berriak egiteko prestasuna, bai eta kexagileari horren guztiaren berri emateko ere.
 - c) Kexa eragin duten gertakariekin zerikusia duen eta interesgarritzat jotzen duzun beste edozein gai.
5. Elebidek Arartekoari txosten baten bitartez erantzun zion. Bertan, orain arteko azalpenen berri eman ondoren, aipatzen zen kexagileak ez zuela adierazi Elebideren izapidearekin jarraitzeko asmorik hirugarren aurrekariak aipatzen duen mezuan eta ondoren harekin telefonoz izandako elkarrizketan.
6. Erantzun hori jasota, Arartekoak bere esku hartzeari amaiera ematea erabaki du honako gomendio hau emanez. Gomendioa ondoko gogoetetan oinarritzen da.

Gogoetak

1. Kasu honek agerian uzten du, erakunde honen aburuz, Elebideren eta herritarren hizkuntza eskubideak errespetatu behar dituzten erakunde pribatuen arteko elkarrekintza hobetu behar dela; hala, haiek bermatzeko legeak esleitzen dizkion eginkizunak era proaktiboagoan bete behar ditu. Horretarako, hasteko, jakin behar dugu kexaren izapideek, kasu honetan, zer neurritan balioa erantsi zioten zerbitzu honen helburu diren eskubideak bermatzeari.

Izapide horiek Elebide sortzen duen uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuak jasotzen ditu. Haren 8. artikulua arabera, zerbitzu horrek jasotzen dituen kexak entitate edo administrazioko sail ukituei jakinarazi behar die, kontuan hartu eta, hala badagokio, erantzun egokia emateko. Epearen barnean erantzuteaz gain, eta agindu horrekin bat etorritik, hizpide dugun entitateak hautemandako akatsak konpontzeko beharrezkoak diren neurriak hartu beharko ditu, Elebideri jakinarazi, eta azken horrek, kexagileari.



2. Kexa bat jasotzeak, berez, ez du neurri horiek hartzeko ahalmenik ematen. Elebidek interesdunari esan zionez, horretarako, lehenik eta behin egiaztatu behar da salatu diren hutsuneak benetan hala gertatu direla, eta hori egin daiteke aipatu dugun artikulua 2. paragrafoan jasotako ikerketa eta eginbideen bidez, bai eta ukitutako entitateak emandako erantzunaren bidez ere. Hori guztia egin ondoren, dena aztertu ostean, jarraituko du Elebidek, hala badagokio, izapidetze prozesuarekin.

Dena den, entitate ukituari kexa helarazten dion idazkian hura eragindako gatazka arautzen duen esparruari egindako apelazioa sartzen da, kexagileak egindako adierazpenekin batera. Eta erakunde honek hori egitea gomendatzen du, hura sartzeak esku-hartzearen lankidetzarako izaera sendotzen baitu, hari Elebideren araudiko irizpideak ematean, zerbitzu horrek bere erantzuna baloratzeko erreferentziatzat joko duena.

Oraingoan ere hala gertatu zen: Elebidek banketxeari igorritako gutunean, kexaren berri emateaz gain, zuzenbidearen arabera ebazteko araudi aplikagarriaren esparrua jasotzen zen. Baina oso modu orokorrean egiten zuen; hala, bezeroak azaldutako kontuak elkarrekin jorrazteko juridikoki garrantzitsuak diren irizpideak eman beharrean, soilik adierazten zion, hark argudiatutako dekretuen arabera, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak errespetatzeko betebeharra zuela. Hori nabaria izateaz gain, ez da nahikoa; izan ere, kexak aipatzen duen eztabaida ez da betebeharrak horretaz ari, haren garrantziaz baizik: zehazki, euskarazko ahozko arreta barnean hartzen zuen, kexagileak hasieratik salatu zuen moduan, eta idatzizkoa, eskaintzen zitzaion baldintzetan, nahikoa ote zen. Bi alderdi horiei buruz hitz egin behar zuen, hortaz, Elebidek hasierako idazkian azaldutako ondorioetarako garrantzitsua izan zedin, eta baita alegazioak kexagileari helaraztean nahiz araudiaren barnean sartzean ere.

3. Bestalde, uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuaren 8. eta 9. artikuluek xedatutako arabera, kontua ez da bakarrik administrazio edo entitate pribatuek kexa helarazten zaienean erantzun behar izatea: beharrezkoa da ere, erantzun horren kalitatea baloratzea, haien bezeroen eskubideen ondoriozko lege betebeharrak betetzeari lotuta. Haien artean, hala badagokio, hautemandako hutsuneak zuzentzeko bertan egindako jardueren berri emateko eskakizuna.

Banketxeak Elebideri emandako erantzunean horri buruzko neurririk ez zen jasotzen. Baina ez kexagileak emandako azalpenak ukatzen zituelako, baizik eta, aitortu arren, uste zuelako bere jarduna ez zela zuzendu behar, zuzenbidearekin bat etortzeagatik. Ildo horretan, araudi horrek ezarritako betebeharren berri zuela zioen; dena den, bezeroei arreta idatziz ematera mugatzen zela uste zuen, jakin arren arreta horrek egun batzuetako atzerapena zekarrela, gaztelaniaz izango ez zen atzerapena.

Horrek eragin du, hain zuzen, kexagileak kexa aurkeztu izana, bere hizkuntza eskubideen kontra jotzen zela uste zuelako, lehenengo aurrekarian jasotako baldintzetan. Adierazpen horiek erabat aplikatu lezizkioke, beraz, salatutako



jokabidea zuzendu beharrea hura berresten eta justifikatzen zuen erantzun bati. Horrenbestez, kexagileari hura helaraztea izapide formal bat baino gehiago izan zedin, eta Elebideri esleitutako eskubideak bermatzeko eginkizunari balioa erantsi ziezaion, beharrezkoa izango zen justifikazio horrek zuzenbidearen arabeko balorazio bat izatea. Zerbitzu horrek, nolana ere, erantzun hori emateaz arduratu zen bakarrik, eta honako hau adierazteaz: egokia iruditzen ez bazitzaion, hilabeteko epean eman behar ziola horren berri; izan ere, halakorik egin ezean, onartutzat joko zela pentsatuko zen eta gorabehera itxiko zen.

Kexagileak, dena den, argi eta garbi esan zuen erantzun horrekin bat ez zetorrela: lehenik eta behin, idatziz, eta hurrengo egunean, telefonoz, hau da, Elebideko langileak, hark bidalitako mezuari arretaz erantzunez, esku-hartzearen izapideak azaltzeko dei egin zionean; orduan adierazi zion interpretatu zuela (oker, kexa hitzez hitz azertu ondoren) kexak ez zuela euskarazko ahozko arretaz hitz egiten, baizik eta idatzikoaz bakarrik. Ebazpen honen hirugarren aurrekarian jasotako bere adierazpenak garbiak ziren eta banketxeak emandako azalpenekin bat ez zetozela erakusten zuten. Gorabehera artxibatzeke lege-oinarririk ez zegoen, hortaz; testuinguru horretan, kexagilea Elebideren jardunarekiko haserre zegoen eta kasua Kontsumobiden azalduko zuela iragarri zuen.

4. Kreditu-entitatearen jarduna, aurrekarietan jasotako baldintzetan, berak egindako adierazpenek egiaztatzen dute. Indarrean dagoen araudiarekin egiaztatu ondoren baloratu ahalko da bezero guztien hizkuntza eskubideak beti errespetatzeko zuen nahia, Elebidera igorritako idazkian aipatzen zuen moduan.

Ez zen hala gertatu, horren gainean kexagileak lehenengo salaketa jarri zuenean; izan ere, 2018ko martxoaren 9an emandako lehen erantzunean, espedientean jasota dagoena, ez zituen kontuan hartzen. Nolanahi ere, hemen jakin nahi dena da, Elebideri emandako erantzuna, bigarren aurrekarian jaso, ondorio horietarako egokitzen jo daitekeen.

Hori erabakitzeke, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuak xedatzen duenetik abiatu behar gara, 204/2010 Dekretuak aldatzen duena. Dekretu horren 10. artikulua lehenengo bi paragrafoek betebeharrak hauek aipatzen dituzte: "*Dekretuak ukitzen dituen finantza eta kreditu entitateek dokumentuetan errespetatu beharreko hizkuntza betebeharrak*"; hala, bertan jasotzen da, bezeroen esku jarri behar dituztela, euskaraz nahiz gaztelaniaz, txekiar, ordaindukoak, taloitegiak, zordunketa eta kreditu txartelak eta eskaintzen zaizkien antzeko beste edozein dokumentu. Halaber, aipatu duenez, entitate horiek bezeroei dokumentu horiek baliabide elektronikoen bidez eskatzen uzten dietenean, gaztelaniaz eta euskaraz eman ahalko zaizkie.

Jarraian, agindu horren hirugarren paragrafoan honako hau ezartzen da:



“3.– 1. idatz-zatian xedaturikoa gorabehera, finantza- eta kreditu-erakundeek 2.3. artikuluan xedatutako baldintzaren bat betetzen badute, Dekretu honetan ezarritako gainerako betebeharrak bete beharko dituzte.”

Agindu hori aplikatuz, jendearentzat zabaldutako establezimenduek zer ezaugarri dituzten eta Euskadin zer ezarpen duen aintzat hartuta, argi dago banketxe salatuak betebeharrak horiek bete behar zituela. Haien artean, arau horren 13. artikulua ezartzen duena. Honako hau xedatzen du:

“13. artikulua.– Bezeroarentzako arretaren hizkuntza-betebeharrak.

*1.– Bezeroarentzako arretatzat hartuko da kontsumitzaile eta erabiltzaileari zuzenean ematen zaion edozein informazio edo aholku, **aurrez aurre, telefonoz edo bide elektronikoz, idatzita nahiz ahoz, ondasun, produktu edo zerbitzuen kontsumoarekin loturik, baita erreklamazioak egiteko lagungarri dena, ordainketa-moduei eta finantziarioari buruzkoa, eta saldu osteko zerbitzu eta merkataritza-bermeei buruzkoa ere.***

2.– Dekretu honen aplikazio-eremuaren barnean hartutako erakunde eta establezimenduek bezeroarentzako ematen duten arreta ez da kaltetu, atzeratu, ezta eragotziko ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak bi hizkuntza ofizialeko edozein erabiltzen duelako.

3.- ...

4.– Euskal Autonomia Erkidegoko jendeari begirako establezimenduak - zerbitzu unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria bateko zerbitzuak egiten dituzten erakundeak badira- eta Dekretu honen 2. artikulua 3. idatz-zatian aipatzen diren produktuak saldu edo zerbitzuak emateko establezimenduak artikulua honetan ezarritakoa betez eman beharko diete arreta kontsumitzaile eta erabiltzaileei, hizkuntza ofizialeko edozeinetan arituta ere.

(...).”

Azaldutako betebeharrak ezin dira inolaz ere betetzat jo, salatutakoak bezalako entitate batek ez zuenean aurreikusten bezeroei ahozko arreta euskaraz ematea; eskatutako dokumentuak euskaraz soilik idatziz eskaintzen zituen, eta hiru eguneko atzerapenarekin. Urraketa hori hutsune argia zen uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuaren 8.5 artikulua ondo ondo, hain zuzen, Elebide banketxean agerian jarri behar zuena bertan ezarritako neurri zuzentzaileak hartze aldera.

5. Neurri horiek hartzeko beharra jaso daiteke, halaber, Elebide sortzeko dekretuaren 9. artikulua jasotako ikuspegi sistemiko batetik: *kexa edo iradokizun batzuk aztertu ondoren, agerian jartzen direnean zerbitzu hobea emateko huts berberak edo aukera jakin batzuk.* Dimentsio horrek interes berezia du gure kasuan; izan ere,

hautemandako gabeziak ez dira isolatuak: kontsumitzaileek eta erabiltzaileek hautatutako hizkuntza ofizialean informazioa eta arreta jasotzeko duten eskubidea benetan gauzatzeko oraindik dagoen hobetze-tarte zabalaren barnean sartu behar dira.

Jakina denez, lege-aurreikuspenetara egokitzeko epeak ez zitzaizkien konpainia guztiei ezarri, baizik eta beren tamainagatik eta merkatuan duen ezarpenagatik, elebitasunaren bidean beharrezkoak diren aldaketei aurre egiteko ahal ekonomikoa dutenei bakarrik. Zentzuzkoa dirudi, hortaz, hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzu batek esku hartu behar izatea haiek bete ez direla ikusi ondoren; izan ere, sektoreen arabera asko aldatzen den arren, azken urteotan egindako azterketatik ondorioztatzen da alor publikoaren eta enpresa pribatuaren artean aldeak daudela hizkuntza normalizazioari dagokionez. Ez betetze hori nabaritzen da, alde batetik, errotulazio, itzulpen, etiketatze eta dokumentazioan, eta bestetik, bezeroei euskaraz arreta emateko gaitasunik ez duten langileengan (gure botere publikoak kezkatzen dituen kontua); ildo horretan, arazo horri aurre egiteko zenbait plan abiarazi dituzte.

Uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuko xedapenak, zerbitzu hori sortu duenak, ez direla horretarako oztopo uste dugu eta, gainera, eraginkorra izateko proposatzen denaren antzeko jardun asertiboa eskatzen zaio. Gogora ekarri behar dugu zein den Elebide zerbitzua sortu izanaren arrazoia. Behar honi erantzuten dio: *Hizkuntza eskubideen ganean herritarrek sentsibilizatzeko eta informatzeko zerbitzu espezializatu bat sortzeko beharrari, herritarrek aurkezten dituzten hizkuntza arloko kontsultak eta erreklamazioak bideratu eta kudeatuko dituen, eta berriazko prozedura, arina eta erraza ezarriko duena zeregin horiek modu eraginkorrean bete ahal izateko, Eusko Jaurlaritzaren barruan zein eskumena duten beste erakunde publiko batzuekin koordinatuta.*

Ordenamenduak termino horietan eskubideak bermatzeko zerbitzu ofiziala osatzen duenean, bistakoa iruditzen zaigu berme hori, mugatua bada ere, ezin dela mugatu "gertakariak" ireki eta eragindako erakundeetara bidaltzera, eta horiek kasurik egiten ez badute espedienteak ixtera. Hori hala balitz, zerbitzuari esleitutako eginkizunaren betekizun formala besterik ez litzateke gauzatuko, beraz, okerra. Halaber, berme-funtzioek xede-deklarazio soil bat bihurtzeko arriskua izango lukete, praktikan edukirik gabe geratuz. Horrek herritarren aurrean duen irudia nahitaez kaltetuko luke; izan ere, bidezkoa den moduan, herritarrek nahi dutena da, administrazioak beren hizkuntza eskubideak bermatzeko eskaintzen dituen mekanismoek ez dezatela soilik funtzionatu haiek errespetatzera behartuta dauden botere publikoek eta entitate pribatuek gauzatzeko lankidetzan aritu behar direnean, baizik eta –eta batez ere–, hasiera batean halakorik gertatzen ez denean eta ekimena eta irmotasuna beharrezkoa denean hura lortzeko.

Beraz, gure gomendioa egingo dugu, ildo horretan Elebideren funtzionamendua hobetzeko; horrenbestez, gaur egun araututa dagoen arau-esparruaren barnean egonda ere, hura asertiboagoa eta proaktiboagoa izango da lankidetzarako oztopo gehien jartzen dituzten administrazioetan eta entitateetan.



Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak —erakunde hau sortu eta arautzekoak— 11.b) artikuluan xedatutakoaren arabera, honako gomendio hau egiten dizugu:

GOMENDIOA

Elebide zerbitzuak espediente hau abiaraztea eragin duen gorabehera berriz zabaldu ahal izateko eta, ordenamenduak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzeko arloan ematen dizkion eginkizunak gauzatuz, banketxera joatea (kexa eragin duen jardunaren egilea), agerian jartzeko hark ez zituela bete (ebazpen honetan jasotako baldintzetan) 123/2008 eta 204/2010 Dekretuek ezarritako betebeharrak, bai eta gai horri buruz hautemandako hutsuneak zuzentzeko hartuko diren neurrien berri emateko eskatzeko ere.

Hutsune horien izaera sistemikoa kontuan hartuta, eratzeko dekretuaren 9.2 artikulua aipatutako hobetzeko prozedura eska dezazun, Euskadin ezarritako bankuko zerbitzuen erabiltzaileen hizkuntza eskubideak gauzatze aldera. Hori guztia, Gobernu Kontseiluan edo Legebiltzarrean aurkezten den memorian gai horri buruz sar daitezkeen erreferentziak alde batera utzi gabe.

