

DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

DECRETO 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

BOPV - miércoles 16 de julio de 2008 (nº 135).

DECRETO 204/2010, de 20 de julio, de *modificación* del Decreto sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. BOPV - lunes 26 de julio de 2010 (nº 142).

PERTSONA HELBURU

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ÍNDICE

DECRETO 123/2008.....	3
CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENEALES	6
CAPÍTULO II. OBLIGACIONES LINGÜÍSTICAS EN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS.....	8
CAPÍTULO III. INFORMACIÓN ORAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	12
CAPÍTULO IV. INFRACCIONES Y SANCIONES.....	14
CAPÍTULO V. SELLO DE COMPROMISO LINGÜÍSTICO	14
DISPOSICIONES ADICIONALES	16
DISPOSICIÓN FINAL	17
DECRETO 204/2010.....	19
DISPOSICIÓN FINAL	20

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) • **Imprime:** Gráficas Irudi • **Depósito Legal:** VI 458-2015

La Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias incluye dentro del Título II, dedicado a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, el Capítulo VII referido a los derechos lingüísticos de aquéllas, siguiendo la estela de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

El artículo 37, que inicia el citado Capítulo, reconoce a las personas consumidoras y usuarias el derecho a recibir en euskera y castellano información sobre bienes y servicios, así como el derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, si bien enmarca su efectivo ejercicio a los términos de progresividad que se establezcan.

Con la Ley irrumpe una nueva visión en torno a las medidas que han de presidir el tratamiento de la normalización lingüística, que comienza a dirigirse a sectores concretos, estratégicos en todo caso, capaces de dinamizar la utilización del euskera, particularmente, en las relaciones sociales, en las que, no hay que olvidar, las relaciones de consumo tienen un importante peso específico; en definitiva, se plantean medidas (y la Ley no deja de ser una medida normativa más) que coadyuven desde la normalización a garantizar la cooficialidad lingüística.

El Decreto se enmarca en este planteamiento y nace con la pretensión de posibilitar el efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos que la Ley reconoce a las personas consumidoras y usuarias, si bien desde la conciencia de la oportunidad de procurar un desarrollo progresivo de los términos de aquélla y hace hincapié en la necesidad de ofrecer un euskera de calidad, entendiendo el concepto de calidad, no solamente como la corrección formal o gramatical, sino también, en especial, la eficacia comunicativa, y la utilización de un código adecuado y cercano al usuario.

Desde este planteamiento, el objeto del Decreto se define con una doble finalidad: por una parte, determinar —atendiendo al principio de disponibilidad— las obligaciones lingüísticas de las empresas, entidades y establecimientos abiertos al público a fin de establecer los términos de progresividad de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, en lo que supone estricto cumplimiento del mandato de la Ley y, por otra, la creación del sello de compromiso lingüístico, medida de fomento que entronca directamente con el objetivo de garantizar el pleno ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, que tendrá como destinatarios todos aquellos establecimientos o empresas que voluntariamente se adhieran al mismo.

El Decreto, se concibe con un alcance premeditadamente limitado, en tanto afecta a determinadas relaciones de consumo, no a todas. Es cierto que se abarcan con amplitud las previsiones contenidas en los artículos 38 y 39 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias y se acogen algunas de las exigencias del artículo 40, pero quedan al margen del Decreto otras relaciones de consumo que aparecen concentradas, en su mayoría, en el pequeño comercio y en las microempresas.

La definición de los términos de progresividad guarda directa relación con el ámbito de aplicación definido en el Decreto, que no coincide, como se ha anunciado, con toda la tipología de entidades, empresas o establecimientos a que se refieren los artículos 38, 39 y 40 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias. El fundamento de tal decisión se encuentra, en primer lugar, en el

propio Estatuto, que permite estratificar sectores y categorías de establecimientos para plantear una distinta graduación en la exigibilidad de los términos de la Ley. En segundo lugar, aparece respaldado desde argumentos de índole socioeconómicos, en tanto afecta principalmente a empresas con demostrado potencial económico, capaces de hacer frente a los costes derivados del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto. A su vez, la concentración en algunos sectores (comunicación, energía, transporte) y en cierta tipología de empresas (grandes establecimientos, establecimientos comerciales de carácter colectivo, entidades de crédito o empresas promotoras de obras de edificación, profesionales o empresas que vendan o arriendan viviendas) se realiza con el objetivo de abarcar un número importante de relaciones de consumo, incluidas las más emergentes, y aquéllas que resultan de importancia estratégica para el efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. Finalmente, la definición del ámbito de aplicación termina por sustentarse en razones sociolingüísticas, en tanto abarca ciertos establecimientos situados en municipios con un porcentaje de bilingües superior al 33%, a las que han de sumarse las tres capitales por concentrar un número significativo de aquéllos.

Más concretamente, por lo que se refiere al articulado, el Decreto no es sino plasmación, en modo si se quiere casuístico, del régimen de cooficialidad lingüística de la Comunidad Autónoma de Euskadi vertebrado sobre el territorio como criterio delimitador. Así, se imponen obligaciones lingüísticas (ya previstas en el artículo 38.2 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias) a cualquier entidad integrada en el ámbito de aplicación del Decreto que cuente con un establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

A su vez, el Decreto prevé una segunda conexión territorial que permite contemplar ciertas empresas con independencia de que las relaciones de consumo se produzcan o no en un establecimiento abierto al público sito en territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Se trata de conectar el desarrollo de la actividad de la empresa con el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tal y como se prevé en el Estatuto cuando reconoce los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias en las relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma. En cualquier caso, parece necesario aclarar qué se entiende en determinadas supuestos por operar en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, a tal fin, se insertan el artículo 2.2.a), d), e) y f) (para los servicios prestados por operadores de comunicaciones y empresas suministradoras) y el artículo 4 (para los servicios de transporte). Obviamente, tal conexión territorial permite concretar los términos de la Ley haciendo efectivo el binomio obligación-derecho lingüístico.

Por último, se contemplan supuestos referidos a empresas en el marco de relaciones de consumo que se producen por medios electrónicos cuando, en apariencia, éste es un medio ajeno a la conexión territorial a la que se viene aludiendo. Nuevamente, el Decreto ha conectado obligación-derecho lingüístico y medio electrónico a través del criterio establecido en el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, de «operar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi». Cuando la empresa opera en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en virtud de lo establecido en los artículos citados más arriba [artículo 2.2.a) d) e) y f) y artículo 4], el desarrollo de ciertas relaciones por un medio físico o electrónico no debe distorsionar los derechos de la persona consumidora y los correlativos deberes impuestos al empresario, que nacen del despliegue de su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, siendo el medio electrónico una natural extensión de la actividad desplegada en el territorio. Lo que sí parece necesario en tal caso es precisar la posición jurídica de la empresa en tanto que no estará sujeta en términos idénticos a las consecuencias derivadas de contar con un establecimiento en la Comunidad Autónoma, sino que, sencillamente, deberá estar en disposición de dar adecuada respuesta a los derechos lingüísticos

que el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias reconocen a las mismas. Y ello porque el ámbito al que presumiblemente se dirigirá la empresa desde el medio electrónico no será en exclusiva el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Por lo que se refiere al contenido de las obligaciones lingüísticas previstas en el Decreto, aquéllas se articulan de forma análoga a los derechos lingüísticos que a las personas consumidoras se reconoce en el artículo 37 de la Ley 6/2003, regulando en primer lugar los aspectos referidos a la comunicación escrita en tanto sirven al derecho a la información, dejando una segunda parte (a partir del artículo 12) a la regulación de las obligaciones lingüísticas en la atención al público, que enmarca principalmente obligaciones de comunicación oral.

En el primer apartado, merece destacarse la atención que el Decreto presta a la garantía de cooficialidad lingüística en los documentos contractuales en tanto los mismos vertebran la relación de consumo, sin olvidar otros supuestos igualmente relevantes (p. ej. en la venta o arrendamiento de viviendas), así como a la normalización lingüística procurada en relaciones de consumo de importancia estratégica (las que se producen con las entidades financieras).

En el segundo apartado, el que se refiere a la garantía lingüística en la atención al público, se distinguen los mensajes destinados a una pluralidad indeterminada de destinatarios de la atención que supone interacción con las personas consumidoras y usuarias y ello, porque la obligación lingüística para uno y otro caso ha de ser forzosamente diferente: mientras que en el primero interviene el derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios, en el segundo caso, interviene el derecho de la persona consumidora a usar cualquiera de las lenguas oficiales y ello no conlleva (salvo en el ámbito de las entidades públicas) la correlativa obligación de la empresa de interactuar en el idioma elegido por aquélla.

En este marco, se ha considerado necesario definir lo que se entiende por atención al público a fin de determinar el núcleo de la relación de consumo sobre la que cabe reconocer derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias para imponer correlativamente obligaciones lingüísticas para los empresarios y comerciantes.

Por último, se contemplan específicamente aquellos servicios de atención que gozan de regulación propia (caso de los servicios de atención al cliente de operadores de comunicaciones telefónicas, servicios de consulta telefónica de números de abonado y de los servicios de atención al cliente de entidades financieras) y ello desde la legitimidad que otorga el régimen de cooficialidad lingüística que posibilita la regulación lingüística en determinadas materias en el marco estricto de la materia lingüística, incluso ajenas al régimen de competencias de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en tanto elemento distinto y separable de aquéllas.

Para finalizar, resta señalar que la determinación de la progresividad para el ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias termina de diseñarse en la disposición adicional primera, dedicada al establecimiento de los plazos en que será exigible lo dispuesto en el Decreto.

Con la promulgación del Decreto no concluye la labor de la Administración en pos de lograr la normalización lingüística en el ámbito socioeconómico. Ésta será una medida más que habrá de completarse con otras, de apoyo efectivo a las empresas y establecimientos, en orden a garantizar los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

En su virtud, de conformidad con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, a propuesta de las Consejeras de Industria, Comercio y Turismo y de Cultura, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 1 de julio de 2008,

DISPONGO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

Es objeto del presente Decreto la determinación de las obligaciones lingüísticas de las empresas, entidades y establecimientos abiertos al público en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias, a fin de precisar los términos de progresividad en que aquéllas tienen derecho a recibir, en euskera y castellano, información sobre bienes y servicios y a ser atendidas cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

Así mismo, constituye objeto del presente Decreto la creación del sello de compromiso lingüístico con las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación.

Estarán sujetos a lo dispuesto en este Decreto, en el marco de sus relaciones con personas consumidoras y usuarias:

1. Las entidades públicas a que se refiere el artículo 38 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, cuando presten servicios o suministren productos en régimen de derecho privado.
2. Las entidades o personas jurídicas que, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, presten servicios legalmente calificados como universales, de interés general o cualquier otra categoría análoga, o que se encuentren sujetos a un régimen jurídico de universalidad e igualdad en su prestación.

En particular, integran esta categoría:

- a) Las empresas operadoras de comunicaciones que exploten redes de comunicaciones en la Comunidad Autónoma de Euskadi, los que presten el servicio universal y aquéllos que presten servicios telefónicos disponibles al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- b) Las empresas ferroviarias que presten servicios de transporte público ferroviario de pasajeros en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

- c) Las empresas que presten servicios de transporte público regular de pasajeros por carretera en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- d) Las empresas que presten servicios regulares de tráfico aéreo de pasajeros en la Comunidad Autónoma del País Vasco y aquéllas que presten servicios de asistencia en tierra a pasajeros en alguno de los aeropuertos de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en los términos previstos en el artículo 8.
- e) Las empresas distribuidoras o comercializadoras que realicen el suministro de energía eléctrica a personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- f) Las empresas comercializadoras de gas natural para su venta a las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En los casos en que los servicios a que se refiere este apartado sean de titularidad pública, las empresas o entidades que tengan encomendada su prestación se entenderán incluidas en el apartado 1 anterior.

3. Los establecimientos abiertos al público, de venta de productos o de prestación de servicios, ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi que reúnan alguno de los siguientes requisitos:
 - a) 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 euros o cuyo balance general anual sea superior a 43 millones de euros 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.
 - b) Los establecimientos que cuenten con una superficie de venta al público superior a 400 metros cuadrados y se hallen ubicados en Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián o en aquellos municipios con un porcentaje de bilingües superior al 33%.
 - c) Los establecimientos que cuenten, en plantilla, con más de 15 trabajadores que presten atención al público, en los términos del artículo 13.1.
4. Los establecimientos comerciales ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi que tengan carácter colectivo por estar integrados por un conjunto de puntos de venta instalados en el interior de un mismo recinto o edificación, independientemente de las obligaciones que correspondan a los establecimientos que lo integran.
5. Las entidades financieras y de crédito con establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en los términos establecidos en el artículo 10.
6. Las empresas promotoras de obras de edificación y empresas que vendan o arrienden viviendas en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en los términos establecidos en el artículo 11 de este Decreto.
7. Las prescripciones relativas al sello de compromiso lingüístico, recogidas en los artículos 19 y 20, serán aplicables a todo tipo de empresas y establecimientos abiertos al público que decidan voluntariamente su adhesión.

Artículo 3. **Establecimientos abiertos al público.**

A los efectos de este Decreto se consideran establecimientos abiertos al público las edificaciones y dependencias afectas a una actividad de venta de bienes o de prestación de servicios dirigidas a personas consumidoras y usuarias.

Las estaciones de transporte por carretera, las estaciones ferroviarias y los aeropuertos tendrán la consideración de establecimientos abiertos al público.

Artículo 4. **Empresas de transporte que prestan servicios en la Comunidad Autónoma de Euskadi.**

A efectos de este Decreto se entiende que una empresa presta servicios de transporte en la Comunidad Autónoma de Euskadi, cuando el transporte tenga su origen, destino o realice una escala para la incorporación de pasajeros en alguna de las paradas establecidas a tal fin, estaciones de transporte por carretera, estaciones ferroviarias o de los aeropuertos situados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

CAPÍTULO II. **OBLIGACIONES LINGÜÍSTICAS EN LAS COMUNICACIONES ESCRITAS**

Artículo 5. **Obligaciones lingüísticas en la comunicación escrita de los establecimientos abiertos al público.**

1. Sin perjuicio de las obligaciones que corresponden a las entidades públicas en virtud de lo dispuesto en el artículo 38.2 de la Ley 6/2003, los establecimientos abiertos al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi que pertenezcan a entidades a las que se refiere el artículo 2.2, así como los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicio a que se refiere el artículo 2.3, formularán en euskera y castellano:
 - a) Todo tipo de señalización incluida la toponímica, cumpliendo lo previsto en el artículo 10 de la Ley 10/1982, básica de normalización del uso del euskera.
 - b) La información de carácter fijo y variable contenida en los carteles o rótulos que se expongan al público.
 - c) Los impresos o catálogos editados directa o indirectamente, por la propia empresa o establecimiento comercial que se hallen a disposición del público y que faciliten información sobre uno o varios productos o servicios.
 - d) Los impresos destinados a su cumplimentación por las personas consumidoras y usuarias.

- e) Los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación a que se refieran los mismos o que se desprendan de los citados contratos.
 - f) Las comunicaciones o notificaciones destinadas a las personas consumidoras y usuarias, así como las facturas o documentos acreditativos de las operaciones realizadas, presupuestos, resguardos de depósito y cualesquiera documentos análogos.
2. Los documentos a que se refieren los apartados c), d) y e) del párrafo anterior estarán a disposición de las personas consumidoras y usuarias, preferentemente en ejemplares separados, en euskera y castellano.
 3. Los documentos a que se refiere el apartado f) se expedirán en el idioma elegido por la persona consumidora, y, en su defecto, su redacción será en ambas lenguas.
 4. No obstante lo dispuesto en el párrafo 1, los establecimientos previstos en el artículo 2.3.b) y c), no estarán sujetos a lo dispuesto en el apartado f).
 5. Los establecimientos comerciales de carácter colectivo vendrán obligados a dar cumplimiento a las obligaciones descritas en los apartados a), b), c) y d) del párrafo 1 anterior.
 6. En el cumplimiento de las obligaciones a que se refiere el presente artículo, los establecimientos utilizarán, en sus escritos, señalización y paneles, un euskera de calidad, que garantice la comunicación, utilizando para ello un código adecuado y cercano al usuario y ajustado a la norma lingüística vigente establecida por la Real Academia de la Lengua Vasca - Euskaltzaindia.

Artículo 6. Obligaciones lingüísticas en la comunicación escrita de las empresas operadoras de comunicaciones que exploten redes de comunicaciones, prestan el servicio universal y servicios telefónicos disponibles al público.

Las empresas operadoras de comunicaciones a que se refiere el artículo 2.2.a) vendrán obligados, además de al cumplimiento en su caso de las obligaciones derivadas del artículo 5, a formular en euskera y castellano:

- a) Las guías de abonados del servicio telefónico disponible al público, suministradas en formato impreso o electrónico cuando correspondan al ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como la información obligatoria que ha de insertarse en las hojas iniciales de cada ejemplar de guía telefónica.
- b) La información obligatoria que deben incorporar los teléfonos públicos de pago ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi sobre las condiciones básicas de uso del servicio y sobre sus precios, el carácter gratuito de las llamadas de emergencias al servicio 112, así como, en su caso, los demás servicios de emergencias que estén definidos como gratuitos por la legislación vigente y sobre el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.
- c) Así mismo, la información facilitada en la pantalla electrónica de los teléfonos públicos de pago acerca del número marcado, del crédito mínimo exigido y del crédito disponible, deberá facilitarse en euskera y castellano.

- d) Los contratos que celebren con las personas consumidoras y usuarias, para la conexión o acceso a la redes públicas de telefonía o con alguno de los objetos previstos en la legislación de telecomunicaciones y los impresos destinados a su cumplimentación por las personas consumidoras y usuarias, deberán formularse en euskera y castellano, siempre que el servicio objeto del contrato se preste en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- e) Así mismo, estarán obligadas a formular las comunicaciones, presupuestos y facturas en el idioma oficial elegido por la persona consumidora y, en su defecto, su redacción será en ambas lenguas.
- f) Cualesquiera otros documentos, informaciones o comunicaciones previstas en la legislación de telecomunicaciones, siempre que el servicio objeto del contrato se preste en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 7. **Obligaciones lingüísticas en los contratos de transporte ferroviario o por carretera.**

1. Las empresas de transporte ferroviario o por carretera a que se refiere el artículo 2.2.b) y c), que cuenten con establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi, estarán obligadas a formular en euskera y castellano, los billetes, las condiciones generales del transporte y cualesquiera otros documentos contractuales que se expidan en aquellos, ello sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el artículo 5.
2. Las empresas de transporte ferroviario o por carretera a que se refiere el artículo 2.2.b) y c) que permitan la adquisición de billetes por medios electrónicos, estarán en disposición de expedir los billetes, las condiciones generales del transporte y cualesquiera otros documentos contractuales, así como los justificantes de la transacción, en euskera y castellano.

Artículo 8. **Obligaciones Lingüísticas de comunicación escrita de las empresas que presten servicios de tráfico aéreo regular de pasajeros y aquéllas que presten servicios de asistencia en tierra a pasajeros.**

1. Las empresas que presten servicios de tráfico aéreo regular en la Comunidad Autónoma de Euskadi y las empresas que presten servicios de asistencia en tierra a pasajeros en los aeropuertos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, vendrán obligadas a informar a las personas consumidoras y usuarias, acerca de sus derechos, en euskera y castellano y en los términos establecidos por la legislación vigente en materia de transporte aéreo.
2. Las empresas que presten servicios regulares de tráfico aéreo de pasajeros en la Comunidad Autónoma de Euskadi, que cuenten en la misma con establecimiento abierto al público, estarán obligadas a formular en euskera y castellano, los billetes, las condiciones generales del transporte y cualesquiera otros documentos contractuales que se expidan en aquéllos, ello sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el artículo 5.
3. Cuando las empresas que presten servicios de tráfico aéreo regular de pasajeros en la Comunidad Autónoma de Euskadi permitan la adquisición de billetes por medios electrónicos, estarán en disposición de expedir los billetes, las condiciones generales del transporte y cualesquiera otros documentos contractuales, así como los justificantes de la transacción, en euskera y castellano.

Artículo 9. **Obligaciones lingüísticas de comunicación escrita de las empresas que suministran energía eléctrica, combustibles petrolíferos y gas natural.**

1. Las empresas distribuidoras o comercializadoras que suministren energía eléctrica y gas natural a personas consumidoras y usuarias, en la Comunidad Autónoma de Euskadi, vendrán obligadas a formular los contratos de suministro y los impresos destinados a su cumplimentación por las personas consumidoras y usuarias, en euskera y castellano. Del mismo modo estarán obligadas a cumplir estas obligaciones aquellas empresas suministradoras de productos petrolíferos a las que sea aplicable este Decreto de acuerdo con el artículo 2.3.
2. Asimismo, estarán obligadas a formular las comunicaciones, presupuestos y facturas en el idioma oficial elegido por la persona consumidora y, en su defecto, su redacción será en ambas lenguas.
3. Cuando las empresas a que se refiere el párrafo 1 cuenten con establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi estarán obligadas a cumplir lo dispuesto en el artículo 5.

Artículo 10. **Obligaciones lingüísticas en documentos de las entidades financieras y de crédito.**

1. Las entidades financieras y de crédito que cuenten con establecimiento abierto al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán tener a disposición de los clientes, en euskera y castellano, los cheques, pagarés, talonarios, tarjetas de débito y crédito y cualesquiera otros documentos análogos que les ofrezcan.
2. Cuando tales entidades permitan a las personas consumidoras y usuarias, la solicitud por medios electrónicos de los documentos a que se refiere el párrafo anterior, estarán en disposición de expedirlos en castellano y en euskera.
3. No obstante lo dispuesto en el párrafo 1, cuando las entidades financieras y de crédito cumplan alguno de los requisitos establecidos en el artículo 2.3 estarán sujetas a las demás obligaciones establecidas en este Decreto.

Artículo 11. **Obligaciones lingüísticas en la documentación informativa de las viviendas.**

1. Las empresas promotoras de obras de edificación y empresas que vendan o arrienden viviendas a terceras personas consumidoras y usuarias, en la Comunidad Autónoma de Euskadi vendrán obligados a facilitar, en euskera y castellano, la información a que se refiere el artículo 16 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.
2. No obstante lo anterior, las empresas promotoras de obras de edificación y empresas que vendan o arrienden viviendas a terceras personas consumidoras y usuarias, en la Comunidad Autónoma de Euskadi estarán sujetos a las demás obligaciones establecidas en este Decreto cuando cumplan alguno de los requisitos establecidos en el artículo 2.3.
3. Asimismo, los topónimos y neotopónimos vascos que utilicen las empresas de venta y alquiler de viviendas a las personas consumidoras y usuarias, y las empresas promotoras de obras de construcción deberán ajustarse a lo establecido en el párrafo 6 del artículo 5 de este Decreto.

CAPÍTULO III. INFORMACIÓN ORAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Artículo 12. **Obligaciones lingüísticas en la información oral destinada a una pluralidad indeterminada de personas consumidoras y usuarias.**

1. La información oral destinada a una pluralidad indeterminada de personas consumidoras y usuarias, que se preste en los establecimientos abiertos al público ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi deberá formularse en euskera y castellano.
2. Las empresas de transporte público ferroviario y las empresas de transporte regular por carretera vendrán obligadas, en el transcurso de la prestación del servicio de transporte, a formular en euskera y castellano la información oral destinada a una pluralidad indeterminada de personas consumidoras y usuarias, cuando el servicio de transporte transcurra íntegramente por territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En otro caso, la obligación prevista en este párrafo será exigible cuando el transporte transcurra por territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3. Las empresas de tráfico aéreo regular de pasajeros vendrán obligadas a cumplir lo dispuesto en este artículo cuando ofrezcan información destinada a una pluralidad indeterminada de destinatarios en alguno de los aeropuertos de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, en su caso, en alguno de los establecimientos abiertos al público con los que cuenten en esta Comunidad.

Artículo 13. **Obligaciones lingüísticas en la atención al público.**

1. Se entiende por atención al público cualquier información o asesoramiento directo a las personas consumidoras y usuarias, presencial, telefónico o electrónico, oral o escrito, pertinente para el consumo de bienes, productos o servicios, incluidos los relativos a las formas de pago y financiación, a los servicios postventa y a las garantías comerciales y los que facilitan a las personas consumidoras y usuarias, la formulación de reclamaciones.
2. La atención al público prestada por las entidades y establecimientos que conforman el ámbito de aplicación de este Decreto no podrá sufrir menoscabo, retraso, ni presentar dificultades en su prestación, derivados de la utilización por las personas consumidoras y usuarias, de cualquiera de los idiomas oficiales.
3. Las entidades públicas a que se refiere el artículo 2.1 de este Decreto atenderán a las personas consumidoras y usuarias, en los términos de este artículo, en el idioma oficial que éstos elijan.
4. Los establecimientos abiertos al público en la Comunidad Autónoma de Euskadi que pertenezcan a entidades que presten servicios universales, de interés general u otros de categoría análoga y los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicio a que se refiere el párrafo 3 del artículo 2 de este Decreto estarán en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias, en los términos de este artículo, cualquiera que sea la lengua oficial en la que éstos se expresen.

5. La atención al público en el transcurso de la prestación de servicios de transporte público ferroviario de pasajeros y regular de pasajeros por carretera se ajustará a lo dispuesto en el artículo 37.b) de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, siempre que el transporte transcurra íntegramente por territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
6. Los establecimientos colectivos ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi cuando presten atención al público en los términos establecidos en el párrafo 1 anterior, deberán estar en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias cualquiera que sea la lengua oficial en la que aquéllas se expresen.

Artículo 14. **Obligaciones lingüísticas en la atención al público por medios electrónicos o telefónicos.**

1. Cuando las entidades que conforman el ámbito de aplicación de este Decreto presten servicios de atención al público por medios electrónicos o telefónicos, estarán en disposición de cumplir lo dispuesto en el artículo 13, siempre que la atención se refiera a la adquisición de bienes o a la prestación de servicios que se realicen o puedan realizarse en la Comunidad Autónoma de Euskadi en los términos establecidos en los apartados siguientes.
2. En el caso de las entidades públicas a que se refiere el artículo 2.1 la atención por medios electrónicos o telefónicos ha de referirse a servicios que aquellas entidades hayan prestado o puedan prestar a las personas consumidoras en alguno de los establecimientos radicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
3. En el caso de las entidades previstas en el artículo 2.2.a), d), e) y f), cuando la atención se refiera a la prestación de servicios que se haya realizado o pueda realizarse en la Comunidad Autónoma de Euskadi, ello sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 15 y 16.
4. En el caso de las empresas que presten servicios regulares de transporte por carretera, por ferrocarril o de transporte aéreo, cuando la atención se refiera a transportes de pasajeros que se haya realizado o pueda realizarse en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
5. En el caso de los establecimientos abiertos al público previstos en el artículo 2.3 y 4, cuando la atención por medios electrónicos o telefónicos se refiera a la venta de productos o a la prestación de servicios que se haya realizado o pueda realizarse en alguno de los establecimientos comerciales sitios en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 15. **Obligaciones lingüísticas de los servicios de atención al cliente de las empresas operadoras de comunicaciones telefónicas.**

1. Los departamentos o servicios especializados de atención al cliente de las empresas operadoras de comunicaciones telefónicas previstos en el artículo 2.2.a), que se hallen ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi, estarán en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias, cualquiera que sea el idioma oficial que estos elijan.

2. Igual obligación corresponderá a tales empresas cuando atiendan las quejas, reclamaciones o incidencias por medios electrónicos referidas a servicios prestados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 16. **Obligaciones lingüísticas de los servicios de consulta telefónica de números de abonado.**

Las empresas operadoras a que se refiere el artículo 2.2.a) que presten servicio de consulta telefónica disponible al público sobre números de abonado estarán en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias, cualquiera que sea el idioma oficial en que se exprese.

Artículo 17. **Obligaciones lingüísticas de los departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras y de crédito.**

1. Los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y de crédito ubicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en los que concurra alguno de los requisitos a que se refiere el artículo 2.3, deberán estar en disposición de atender al cliente, cualquiera que sea el idioma oficial en que aquél se exprese.
2. Estas entidades financieras y de crédito pondrán a disposición de sus clientes, en euskera y castellano, preferentemente en ejemplares separados, la información a que se refiere la normativa reguladora de los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y de crédito y el defensor del cliente de las entidades financieras.

CAPÍTULO IV. **INFRACCIONES Y SANCIONES**

Artículo 18. **Infracciones y sanciones.**

Los incumplimientos de lo establecido en el presente Decreto serán sancionados conforme a lo establecido en el artículo 50.6 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

CAPÍTULO V. **SELLO DE COMPROMISO LINGÜÍSTICO**

Artículo 19. **Sello de Compromiso Lingüístico.**

1. Se crea el Sello de Compromiso Lingüístico, que identifica a los establecimientos abiertos al público y empresas que voluntariamente asumen un compromiso de atención escrita y oral con la persona consumidora y usuaria y usaren el idioma que la misma elija.

El Sello, que formará parte del Sistema de certificación de calidad en la gestión lingüística (Euskararen Kalitate Ziurtagiria), se expondrá de forma visible al público en el exterior y en el interior del establecimiento o empresa.

2. El Sello de Compromiso lingüístico obliga a los establecimientos y empresas adheridos a formular, al menos en euskera:
 - a) Todo tipo de señalización incluida la toponímica.
 - b) La información de carácter fijo y variable contenida en los carteles o rótulos que se expongan al público, y
 - c) Los impresos o catálogos que elaboren las empresas o los establecimientos para ponerlos a disposición del público y que faciliten información sobre uno o varios productos o servicios.
 - d) La oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados.
3. Los establecimientos abiertos al público y las empresas adheridos asumen el compromiso de atender al público y de formular, en el idioma elegido por la persona consumidora y usuaria, las comunicaciones o notificaciones, los documentos contractuales, las facturas o documentos acreditativos de las operaciones realizadas, presupuestos, resguardos de depósito y cualesquiera documentos análogos.
4. Los establecimientos y empresas adheridas tienen derecho a incluir el Sello de Compromiso lingüístico en la publicidad, en las páginas web de su titularidad y en cualquier comunicación destinada a personas consumidoras y usuarias, y potenciales clientes, así como en la comunicación empresarial.
5. Las empresas y establecimientos adheridos asumen el compromiso de utilizar en la información que proporcionen a las personas consumidoras y usuarias un euskera de calidad, que garantice la comunicación, utilizando para ello un código adecuado y cercano al usuario y ajustado a la norma lingüística vigente establecida por la Real Academia de la Lengua Vasca - Euskaltzaindia.

Artículo 20. **Procedimiento de Concesión del Sello de Compromiso Lingüístico.**

1. El Sello de Compromiso lingüístico se otorgará a instancia del titular o titulares del establecimiento o empresa de acuerdo al procedimiento que se establezca.
2. Corresponde al Departamento competente en materia de política lingüística la concesión del Sello de Compromiso lingüístico, la revocación, en su caso, así como la comprobación de las circunstancias a que se refiere el artículo anterior que justifican aquélla.

Para la concesión del Sello de Compromiso lingüístico el órgano competente podrá recabar la colaboración de los Ayuntamientos.

3. El Departamento competente en materia de política lingüística llevará un registro de los establecimientos adheridos que tengan otorgado el Sello de Compromiso Lingüístico.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Plazos de adaptación.

1. Las entidades previstas en el artículo 38.1.a) del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías deberán adaptarse a lo dispuesto en este Decreto en el plazo de 1 año desde su entrada en vigor, ello sin perjuicio de lo dispuesto en la Disposición Adicional del citado Estatuto.
2. Las entidades previstas el artículo 38.1.b) y c) del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías deberán adaptarse a lo dispuesto en este Decreto en el plazo de 2 años desde su entrada en vigor.
3. Las entidades o personas jurídicas que presten servicios legalmente calificados como universales, de interés general o cualquier otra categoría análoga, deberán adaptarse a lo dispuesto en este Decreto en los plazos que a continuación se citan:

a) A las obligaciones establecidas en los artículos 5, 6, 7, 8, 9 y 12 en el plazo de 2 años desde la entrada en vigor de este Decreto.

b) A las obligaciones establecidas en los artículos 13, 14, 15 y 16 en el plazo de 3 años desde la entrada en vigor de este Decreto.

4. Los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicios a que se refiere el apartado 3 del artículo 2 deberán adaptarse a lo dispuesto en este Decreto en los plazos que a continuación se citan:

a) Los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicios previstos en el párrafo a) del apartado 3 del artículo 2:

1) En el plazo de 2 años desde la entrada en vigor de este Decreto para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el artículo 5 y 12.

2) En el plazo de 3 años desde la entrada en vigor de este Decreto para dar cumplimiento a los previsto en el artículo 13, 14.

b) Los establecimientos de venta de productos o de prestación de servicios previstos en los párrafos b) y c) del apartado 3 del artículo 2:

1) En el plazo de 3 años desde la entrada en vigor de este Decreto para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el artículo 5 y 12.

2) En el plazo de 4 años desde la entrada en vigor de este Decreto para dar cumplimiento a los previsto en el artículo 13 y 14.

5. Las entidades financieras y de crédito y las empresas promotoras de obras de edificación o empresas que vendan o arrienden viviendas, se adaptarán a lo dispuesto en los artículos 10 y 11, respectivamente, en el plazo de 2 años desde su entrada en vigor.

Cuando las entidades financieras y de crédito y las empresas promotoras de obras de edificación, profesionales o empresas que vendan o arrienden viviendas tengan la consideración de entidades públicas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1, se adaptarán a lo dispuesto en los artículos 10 y 11, en el plazo de 1 año desde la entrada en vigor de este Decreto.

Segunda.

Cuando a los efectos del presente Decreto una entidad o establecimiento sea susceptible de inclusión en más de uno de los apartados previstos en el artículo 2 le será de aplicación el plazo de adaptación más reducido de entre los establecidos en la disposición adicional primera.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 1 de julio de 2008.

Nota: Los puntos destacados han sido modificados por el DECRETO 204/2010, de 20 de julio, de modificación del Decreto sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, reguló el uso del euskera y el castellano en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en consonancia con su rango de lenguas oficiales establecido en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía.

Posteriormente, la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, recogió en su artículo 4.f), como derecho esencial de las personas consumidoras y usuarias, el de usar ambas lenguas oficiales en los términos que la propia Ley y el resto del ordenamiento jurídico contemplan. Asimismo, en el Capítulo VII del Título II de la Ley se regularon los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, estableciéndose en la Disposición Final Tercera que los desarrollos reglamentarios del citado Capítulo se aprobarían a propuesta conjunta de los departamentos competentes en materia de política lingüística y consumo.

Cumpliendo con lo dispuesto en la Ley 6/2003, el Capítulo relativo a los derechos lingüísticos fue objeto de desarrollo por el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, el cual determina las obligaciones lingüísticas de las empresas, entidades y establecimientos abiertos al público en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias, a fin de precisar los términos de progresividad en que éstas tienen derecho a recibir, en euskera y castellano, información sobre bienes y servicios y a ser atendidas cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen. Sin embargo, el Decreto 123/2008 tiene un ámbito de aplicación más limitado que el Capítulo VII del Título II de la Ley 6/2003, ya que solamente afecta a determinadas relaciones de consumo contempladas en la misma.

El Decreto 123/2008 trata las infracciones y sanciones en su artículo 18, disponiendo que los incumplimientos de lo establecido en la norma serán sancionados conforme a lo establecido en el artículo 50.6 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, y regulando en sus dos disposiciones adicionales los plazos en los cuales las empresas, entidades y establecimientos abiertos al público afectados deben adaptarse a lo dispuesto en el Decreto.

Sin embargo, si bien es cierto que se debe continuar dando pasos para alcanzar una verdadera normalización del uso del euskera en todos los ámbitos de la sociedad, y es necesaria una actividad de fomento por los poderes públicos, hoy en día no se dan las condiciones adecuadas para poder aplicar un régimen sancionador en el ámbito de aplicación del Decreto 123/2008, teniendo en cuenta la realidad sociolingüística actual en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Por ello, procede modificar la redacción del Decreto 123/2008 con el objeto de que el cumplimiento de las obligaciones lingüísticas contenidas en el mismo se demore durante un año.

En su virtud, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, a propuesta del Consejero de Sanidad y Consumo y de la Consejera de Cultura, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 20 de julio de 2010,

DISPONGO

Artículo único. Se modifican los apartados 3.a), 4.a.1) y 5, párrafo 1 de la disposición adicional primera del Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, que quedan redactados de la siguiente forma:

- «**a)** a las obligaciones establecidas en los artículos 5, 6, 7, 8, 9 y 12 en el plazo de 3 años desde la entrada en vigor de este Decreto.»
- «**1)** en el plazo de 3 años desde la entrada en vigor de este Decreto para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en los artículos 5 y 12.»
- «**5.** Las entidades financieras y de crédito y las empresas promotoras de obras de edificación o empresas que vendan o arrienden viviendas, se adaptarán a lo dispuesto en los artículos 10 y 11 respectivamente, en el plazo de 3 años desde su entrada en vigor.»

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 20 de julio de 2010.