

# Zer egin...?

Euskaraz egiterakoan egunero sortzen  
zaizkigun egoerei aurre egiteko lagungarriak.



*“Gero [osabak] (...) Bahama uharteetara egin zuen bidaia kontatu zigun (...). Gizonak eta emakumeak, guztiak ziren eder askoak, begi handi-handiak zituzten guztiek eta batzuek baita berdeak ere. Bazindoazen kale espaloitik tikiritakarra eta, haietako bat aurrean ikusi baino lehen, espaloitik jaisten ziren pasatzen uzteko. Hasieran, osabak adeitasunaren eta edukazio onaren keinu bikaina zela pentsatu zuen, baina arreta handia jartzen zienez inguruan gertatzen zirenei, berehalaxe konturatu zen beti beltzek uzten zutela pasatzen, eta gainera soilik zuriekin egiten zutela eta ez euren artean; izan ere bi beltzek elkar aurkitzen zutenean espaloi beretik joaten ziren arazo handirik gabe. Kontakizuna bukatu zuenean entzule denok bat etorri ginen. Hura diskriminazio kasu nabaria zen bahamarrentzat, kanpotarrei sistematikoki lehentasuna eman behar baitzioten morroiak balira bezalaxe. Baten batek erantsi zuen: «Ene... han ere kanpotarrak nagusi». Horretan ari ginela, sumisio nazkagarri haren kontrako indignazioa konpartitzen, osabaren bilobetariko bat iritsi zen andregaiarekin, eta neskak adeitasunez agurtu gintuen: «Buenas noches.» (...) Hura iritsi arte zazpi katalan zeuden gelan. Ordutik aurrera, gelan sartzan zen edonork esango zukeen bederatzi gaztelaniadunen aurrean zegoela, izan ere, harrezkero hitz egin zuten guztiek neska iritsi berriaren hizkuntzan egin zuten. Bi hitz aski izan zituen nire familiaren konbertsio linguistikoaren mirari hura eragiteko. Bitartean, osaba Enric, solasaren erritmoa galduta, hanketara begira zegoen, isilik, eta niri gogora etorri zitzaizkidan, auskalo zergatik, Bahametako beltz eder haiek.”*

*Bahamarren edukazio ona  
Ferran Suay*

## Aurkibidea

## Orrialdea

Sarrera	4
A- Zein da euskararen egoera?	5
B- Zeintzuk dira gure hizkuntza eskubideak?	14
C- Zer eta nola egin dezaket nik?	16
D- Hainbat egoera, adibide gisa	20
E- Nora jo erreklamazio ofizial bat egiteko edo informazioa jasotzeko	30
F- Hizkuntzaren inguruko lege-arauak	32
G- Euskararen egoerari buruzko iturriak	33

## Sarrera

Gure eguneroko bizitzan, hizkuntzaren erabilerari dagokionez, aurre egiteko zailak iruditzen zaizkigun egoerak aurkitzen ditugu sarritan. Dokumentu honetan, hainbat jokabide iradokitzen dizkizuegu, horrelako egoeretan lagungarriak izango zaizkizuelakoan. Badakigu beti egon daitezkeela alternatiba gehiago ere, seguruenik hemen aurkezten direnak baino egokiagoak ere bai, egoera bakoitza desberdina baita. Hori dela eta, saiatu gara hasieran iradokizun orokor batzuk ematen eta gero adibide batzuk aurkezten, eguneroko egoeretan euskaraz normaltasunez egitea errazteko asmoarekin emanak. Oinarrizko ideia da egoera hauek lasai hartzea komeni dela, umorez eta jarrera eraikitzailez. Ez badugu horrela egiten, asaldatu edo haserretu egiten bagara, horrek sortarazitako ondoezak eta nekeak asko zailduko digu hizkuntz jarrera duin, konprometitu eta koherenteari eustea. Euskaraz hitz egiten ez digutenekin dihardugun bakoitzean, gatazka baino gehiago, geure buruari eta geure nortasunaren zati den hizkuntzari ekarpen positiboa egiteko aukera ikus dezakegu. Kontua ez da etsaiak egitea, konplizitateak sortzea baizik; egoera

batzuetan, geure eskubideak aldarrikatu beharko ditugu, baina, hala eta guztiz ere, beti modu asertiboan egiten saiatuko gara, eta ez modu defentsiboan. Dena den, liskarkeriaren tranpan erortzeko arrisku bizia ikusten badugu, hobe dugu bere horretan uztea, badaudelako gure kexak emateko bestelako bideak ere eta, gainera, sortuko zaigulako aukera gehiago ere.

Dokumentu hau Kataluniako Plataforma per la Llengua erakundeak egindako “*Què faig si...?*” ([http://www.plataforma-llengua.cat/media/assets/1160/guia\\_quefaigsi.pdf](http://www.plataforma-llengua.cat/media/assets/1160/guia_quefaigsi.pdf)) izenekoaren Euskal Herrirako egokitzapena da. Batez ere, Emunek ematen dituen TELP (“*Taller d’Espai Lingüístic Personal*”) tailerretan banatzeko sortu dugu. Tailer horien helburua da euskaraz egitean eroso eta gustura jardun ahal izateko aurkitzen ditugun oztopoak gainditzeko baliabideak lantzea. Egokitzapen hau 2010eko udan egina denez, une horretako egoera eta informazioa jasotzen du. Dokumentuari ekarpenak egin nahi badizkiozu, bidali zure mezuak [emun@emun.com](mailto:emun@emun.com) helbidera, liburuxka eguneratzen joan gaitezen.

# A- Zein da euskararen egoera?

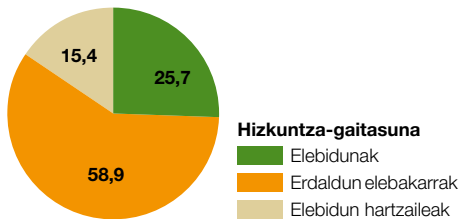
Atal hau osatzeko bi datu iturri hauek erabili ditugu: Soziolinguistika Klusterraren 2006ko Euskararen Erabileraren V. Kale Neurketa, eta Eusko Jaurlaritzaren 2006ko IV. Inkesta Soziolinguistikoa. Bost urtetik bost urtera eguneratzen direnez, hauexek dira materiala prestatu den garaian (2010eko udan) eskuragarri dauden daturik berrienak.

## A1 Zenbat jendek daki euskaraz?

Laugarren Inkesta Soziolinguistikoaren arabera, 2006an Euskal Herriko biztanleen laurdenak badaki euskaraz (%25,7), eta erdiak baino zertxobait gehiagok ez daki euskaraz (%58,9). Gainontzekoek ulertzen dute (%15,4), baina ez dakite euskaraz hitz egiten.

### 1. irudia.

Hizkuntz gaitasuna. Euskal Herria, 2006 (%)

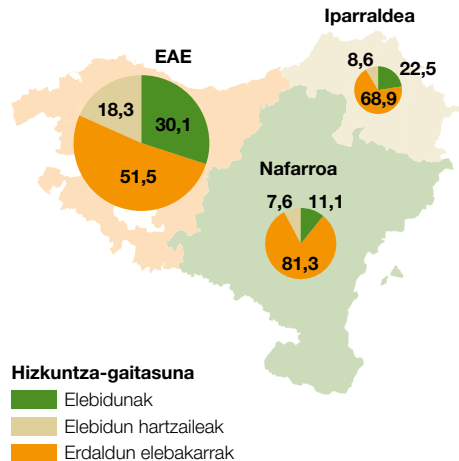


**Iturria:** IV . Inkesta Soziolinguistikoa. HPS. Eusko Jaurlaritza, 2006.

Alde handiak daude herrialdeen arabera: Nafarroan %11,1ek daki euskaraz eta %7,6 gai da ulertzeko; Iparraldean %22,5ek daki euskaraz eta %8,6 gai da ulertzeko, eta EAEn %30,1ek daki euskaraz eta %8,3 da gai ulertzeko.

### 2. irudia.

Hizkuntz gaitasuna herrialdearen arabera, 2006 (%)



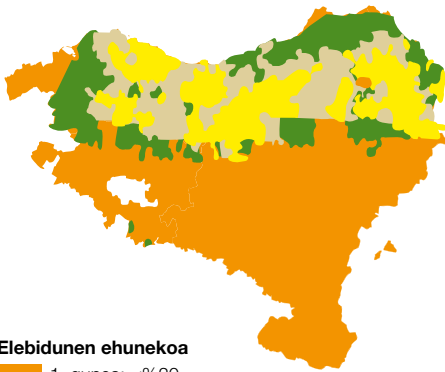
**Oharra:** zirkuluen tamaina herrialde bakoitzeko biztanleriaren arabera da.

**Iturria:** IV. Inkesta Soziolinguistikoa. HPS. Eusko Jaurlaritza, 2006.

Herri batetik bestera ere euskaldunen ehunekoa asko aldatzen da, mapan ikus daitekeenez.

### 3. irudia.

Euskal Herriko gune soziolinguistikoak, 2006



#### Elebidunen ehunekoa

- 1. gunea: <%20
- 2. gunea: %20-50
- 3. gunea: %50-80
- 4. gunea: >%80

**Iturria:** IV. Inkesta Soziolinguistikoa. HPS. Eusko Jaurlaritza, 2006.

EAEn eta Nafarroan gazteen artean dago elebidunen ehunekorik handiena, Iparraldean, aldiz, zaharren artean.

Gaur egun, euskararen transmisioa ia erabat ziurtatuta dago EAEn eta Nafarroan, guraso euskaldunek seme-alabei euskaraz egiten dietelako, baina ez da gauza bera gertatzen Iparraldean, eta bertan gero eta jende gutxiagok daki euskaraz.

Euskal Herri osoari begiratuta, gero eta jende gehiagok daki euskaraz hitz egiten, nahiz eta gurasoek ez jakin euskaraz. Euskaldun berri asko dago, batez ere gazteen artean.

**Euskal Herrian 3 milioi lagun inguru bizi gara, eta horietatik 700 mila inguru gara euskaraz hitz egiteko gauza eta 400 mila gutxi gorabehera ulertzeko gauza; guztira milioi bat baino gehiago gara gauza euskara ulertzeko.**

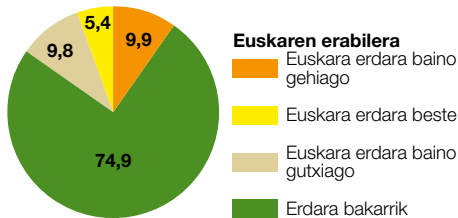
## A2 Zenbat jendek egiten du euskaraz?

Gero eta jende gehiagok egiten du euskaraz, baina euskaraz egiten dutenen kopurua motelago hazten da euskaraz dakitenena baino.

Euskal Herri osoan %15,3k erabiltzen du euskara erdara beste edo gehiago, eta %74,9k erdaraz egiten du beti.

### 4. irudia.

Euskararen erabilera. Euskal Herria, 2006 (%)

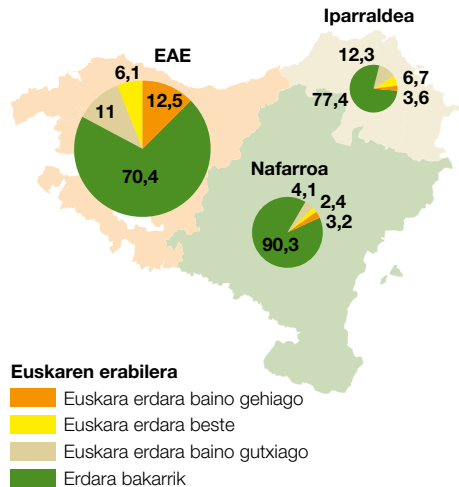


**Iturria:** IV. Inkesta Soziolinguistikoa. HPS. Eusko Jaurlaritza, 2006.

Erabileran ere alde handia dago herrialdeen artean: euskaraz gehien EAEn egiten da.

### 5. irudia.

Euskararen erabilera herrialdearen arabera. Euskal Herria, 2006 (%)



**Oharra:** zirkuluaren tamaina herrialde bakoitzeko biztanleriaren arabera da.

**Iturria:** IV. Inkesta Soziolinguistikoa. HPS. Eusko Jaurlaritza, 2006.

EAEn eta Nafarroan gazteak eta zaharrak dira eguneroko jardunean euskara gehien erabiltzen dutenak. Iparraldean, aldiz, gazteek oso gutxi erabiltzen dute eta zaharrek, berriz, ia EAEkoek beste.

Euskara gero eta gehiago erabiltzen da Euskal Herrian, 2006an kalean egindako elkarrizketen %14,2 euskaraz egin ziren. Oraindik ere minoritarioa da, eta hazkunde txikia izan du azken 17 urteetan: 3,4 puntu besterik ez. Erabilera ez da ezagutzaren erritmo berean hazi eta desberdintasun handiak daude herrialdeen artean: Gipuzkoan hazten jarraitzen du eta %33ra iritsi da; Araba, Bizkai eta Gipuzkoan ere hazi egin da, baina askoz ere motelago; Iparraldean, ordea, erabilera etengabe ari da jaisten.

Beraz, oraindik ere gutxi erabiltzen da euskara, baina joera orokorra ona da, haztekoa. Gainera, zenbat eta gazteago, orduan eta handiagoa da euskararen erabilera oro har, eta horrek itxaropena ematen du etorkizunerako.

Azken urteetan beste herri batzuetako etorkinak iritsi direnez, Euskal Herrian hitz egiten den hizkuntz kopurua ere ugaltzen da: arabiera, amazigera, errumaniera, txinera eta abar. Soziolinguistika Klusterrak 2006an egindako kale neurketan, euskara, gaztelania edo frantsesa ez diren beste hizkuntzen erabilera %2,3koa izan da.

**Oraindik ere gutxi erabiltzen da euskara, baina joera orokorra ona da, haztekoa. Gainera, zenbat eta gazteago, orduan eta handiagoa da euskararen erabilera oro har.**



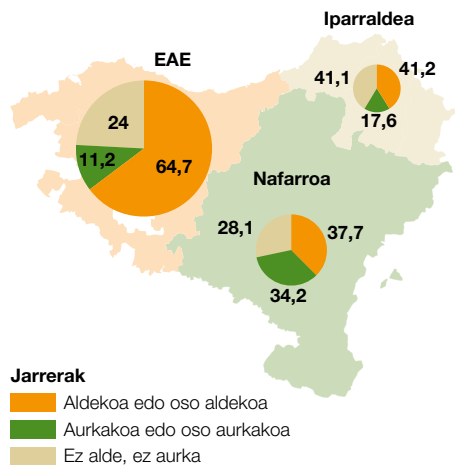


### A3 Zer pentsatzen du jendeak euskara sustatzeari buruz?

Euskal Herriko biztanleen zati handi bat euskara sustatzearen alde dago, baina desberdintasun handiak daude lurraldeen arabera, nahiz eta guztietan gehiengoak aldeko jarrera izan (ehunekorik handiena EAEn dago, %64,7). Biztanleen zati handi bat (laurdena baino gehiago) ez dago ez alde eta ez aurka (ehunekorik handiena Iparraldean dago, %41,1). Aurka daudenen ehunekoa Nafarroan da handiena (%34,2).

**Euskal Herriko biztanleen zati handi bat euskara sustatzearen alde dago, baina desberdintasun handiak daude lurraldeen arabera.**

**6. irudia.** Euskararen erabilera sustatzeari buruzko jarrerak herrialdearen arabera. Euskal Herria, 2006 (%)



**Oharra:** zirkuluen tamaina herrialde bakoitzeko biztanleriaren arabera da.

**Iturria:** IV. Inkesta Soziolinguistikoa. HPS. Eusko Jaurlaritza, 2006.

## A4 Galtzen ari da euskara?

UNESCOren arabera, euskara desagertzeko arriskua duten hizkuntzen artean dago. Hala ere, aurrerapausoak egin dira azken hamarkadetan, batez ere lurralde batzuetan: irakaskuntzako maila guztietan sartu da, literatura eta itzulpengintza garatu da, administrazio publikoan ere aurrera egin du, gero eta jende gehiagok daki eta gero eta jende gehiagok hitz egiten du... Dena den, hutsuneak ere badaude, oso nabarmenak herrialde guztietako hainbat arlotan (lan munduan edo justizian esate baterako), eta euskara erabiltzen dutenen kopurua hitz egiten dakitenena baino astiroago ari da hazten.

**UNESCOren arabera, euskara desagertzeko arriskua duten hizkuntzen artean dago. Hala ere, aurrerapausoak egin dira azken hamarkadetan.**



10

## A5 Garrantzitsua da euskara ez desagertzea?

Bai. Izan ere, gure kulturaren eta nortasunaren zati oso garrantzitsua da. Nola egingo dugu aurrera ez bagara gauza komunikatzeko daukagun tresnarik garrantzitsuenari, hizkuntzari, bizirik eusteko? Kantuak dioen moduan “zer Euskal Herri litzake bere hizkuntza ere galtzen duena?”. Gainera, Europako hizkuntza zaharrenetarikoa da, senide ezagunik gabea: altxor bat.

Gaur egungo gizarteetan aniztasuna gero eta garrantzitsuagoa eta nabarmenagoa da, eta erronka handia dugu aniztasun hori nola kudeatu ikasten. Aniztasunaren osagai

garrantzitsua da hizkuntzarena eta, beraz, XXI. mendean erronka bat dugu hizkuntza askorekin bizi izaten asmatzen.

Euskara desagertuko balitz galera handia litzateke guretzat, baina baita gizateria osoarentzat ere. Altxor unibertsal hori bizirik eustea batez ere geuri dagokigu, euskaldunoi eta Euskal Herriko biztanle guztioi.

**Euskara desagertuko balitz galera handia litzateke guretzat, baina baita gizateria osoarentzat ere.**

## A6 Euskara diskriminatuta dago edo inoiz egon da?

Euskara oso diskriminatuta egon da azken mendeetan eta oraindik ere hala jarraitzen du. Herri xeheak batez ere euskaraz egin arren, boteregune gehientsuenek erdaraz funtzionatu dute aurreko mendeetan. Hala, euskara ezjakinen hizkuntzat hartu da, eta gizartean gora egin ahal izateko erdaraz egin beharra egon da. Sarritan, oso neurri gogorak hartu dira euskararen aurka eta gogor zigortu dituzte euskaraz egiten zutenak. Debeku bortitzak jarri dira euskaraz egitearen aurka, eta eskola ere orain dela gutxi arte erdaraz izan da. Horren guztiaren ondorioz, prestigioa galdu zuen beste hizkuntzen aurrean. Euskaldun asko autogorrotua sentitzeraino iritsi ziren, toki askotan hitz egiteari utzi egin zioten, eta seme-alabei ez zieten irakatsi. Horrenbestez, XIX. eta XX. mendeetan sekulako atzerakada egin zuen, eta zenbait herritan azken euskaldunak hil egin ziren.

Zorionez, batez ere XX. mendeko bigarren erdialdean, mugimendu handia sortu zen hizkuntza berreskuratzeko eta, horren ondorioz, galera prozesuari aurre egin ahal izan zaio.

Haatik, oraindik ere, bereziki Iparraldean eta Nafarroako eremu gehienetan, euskara zeharo baztertuta dago legearen aldetik. Ofiziala den lurraldeetan ere beti gaztelaniak du legezko nagusitasuna, gaztelaniaz jakitea betebeharra delako eta euskaraz jakitea,

berriz, eskubidea besterik ez.

Hizkuntzak ez dira “berez” desagertzen, hiztunek libreki hala erabakitzen dutelako baizik. Hizkuntza bat lurralde batetik desagertzen denean, beste bat inposatzen delako izan ohi da, eta horretarako beti arrazoi politiko eta ekonomikoak egoten dira, eta sarritan baita militarrek ere.



**Hizkuntzak ez dira “berez” desagertzen, hiztunek libreki hala erabakitzen dutelako baizik. Hizkuntza bat lurralde batetik desagertzen denean, beste bat inposatzen delako izan ohi da.**

## A7 Gaztelania eta frantsesa inposatu egin dira Euskal Herrian?

Leku askotan bai, eta indarkeria handiz, gainera, tratu txar fisiko eta psikikoekin, adibidez eskoletan. Inposizio planifikatu hori nabarmena izan da hainbat garaitan, batez ere XX. mendearen hasieran eta erdialdean Frantziako eta Espainiako estatuetan. Gaur egun ere estatu bietako erakunde nagusiek gaztelaniaren eta frantsesaren alde egiten dute argi eta garbi, euskararen eta gainontzeko hizkuntzen kaltetan.

**Inposizio planifikatu hori nabarmena izan da hainbat garaitan, batez ere XX. mendearen hasieran eta erdialdean Frantziako eta Espainiako estatuetan.**



## A8 Zer ari da gertatzen munduko hizkuntzekin?

Munduan 6.000 hizkuntza inguru daude, eta asko ari dira desagertzen azken hamarkadetan, globalizazioaren eraginez. Gainera, aurreikusten da hurrengo hamarkadetan ere hizkuntza asko eta asko oso erritmo bizian desagertuko direla.

Kulturaren eta nortasunaren oinarritzko osagaia da hizkuntza. Hizkuntza bat galtzen denean hizkuntza hori zuen herriaren zati handi bat galtzen da. Ezinezkoa da herri batek autoestimu eta autokonfiantza sendoak izatea bere izatearen zati hain garrantzitsua galtzen badu.

Hizkuntza bat galtzeak mundu guztiari eragiten dio, izan ere gizateriak mendeetan garatutako baliabide bat galtzen da hizkuntza bat desagertzerakoan eta, horrenbestez, etorkizunari aurre egiteko baliabideak eta ezagutza ere galtzen dira. Horregatik, hizkuntz aniztasuna beharrezkoa zaio gizateriari.

**Hizkuntza bat galtzeak mundu guztiari eragiten dio, izan ere gizateriak mendeetan garatutako baliabide bat galtzen da hizkuntza bat desagertzerakoan.**



## B- Zeintzuk dira gure hizkuntza eskubideak?

Euskaldunoi, historian zehar sarritan ez zaizkigu onartu herri gisa eta herritar gisa dagozkigun hizkuntz eskubideak. Hizkuntz eskubideak legeetan jasotzen dira, eta gure inguruan, behintzat, oinarritzko faktorea da hizkuntza ofiziala den ala ez, horren arabera aitortzen baitira eskubideak. Gaur egun oso egoera desberdina dugu Euskal Herrian lurraldeen arabera:

**- Iparraldean** euskara ez da ofiziala; hizkuntza ofizial bakarra frantsesa da, eta horixe da, hain zuzen ere, nahitaez jakin beharreko hizkuntza. Hori dela eta, administrazio publikoak soilik frantsesez funtzionatzen du, eta ez du onartzen euskararen erabilera ez idatziz eta ez ahoz. Euskara hutsezko irakaskuntza soilik ikastetxe pribatuetan eman daiteke; hezkuntza sistema publikoan gehienez ere irakaskuntza elebiduna izan liteke edo frantses hutsezkoa. Justizia Administrazioan ezin da euskaraz egin. Ez dago aitortuta kontsumitzaile euskaldunentzako hizkuntz eskubiderik.

**- Euskal Autonomia Erkidegoan** euskara eta gaztelania dira hizkuntza ofizialak eta euskara da berezko hizkuntza. Herritar guztiak dute bi hizkuntzok jakin eta erabiltzeko eskubidea, administrazioari euskaraz ahoz zein idatziz egiteko eskubidea onartuta dago, eta administrazioak bi hizkuntzetan egin behar ditu komunikazioak. Derrigorrezko irakaskuntzak bermatu behar du ikasle guztiak amaitzean bi hizkuntzak ikasi dituztela; hiru eredu daude: A (euskara soilik irakasgai gisa), B (eskolak euskaraz eta gaztelaniaz) eta D

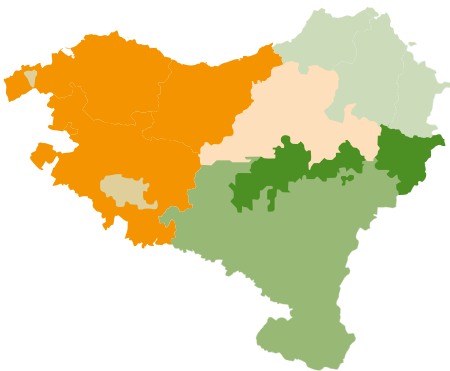
(eskolak euskaraz eta gaztelania irakasgai gisa). Onartuta dago Justizia Administrazioan euskaraz egiteko eskubidea. Kontsumitzaileei hainbat hizkuntz eskubide onartzen zaizkie, baina Legeak jasotzen dituenak garatzen dituen Dekretuaren inguruan desadostasunak daude alderdi politikoen artean.

- **Nafarroa** hiru eremutan zatituta dago:
- **Eremu euskaldunean** euskara eta gaztelania dira ofizialak; administrazioari euskaraz egin dakioko eta administrazioak ere euskaraz jardun behar du; eskolak bermatu behar du ikasleguztiak bi hizkuntzak ikasten dituztela (B eta D ereduak daude). Onartuta dago Justizia Administrazioan euskaraz egiteko eskubidea.
- **Eremu mistoan** hizkuntza ofizial bakarra gaztelania da, baina onartzen dira hainbat alderdi euskararako; administrazioari euskaraz egin dakioko, baina administrazioak ez du euskaraz jardun beharrik, eta komunikazio eta errotulazio guztia soilik gaztelaniaz egon behar dute; euskaraz ikasi ahal izango da, baina eskariaren arabera (A, B eta D ereduetan sartzen da euskara; bestela gaztelania hutsezko G eredu dago).
- **Eremu ez-euskaldunean** hizkuntza ofizial bakarra gaztelania da; administrazioari euskaraz egin dakioko, baina gaztelaniazko itzulpena eska dezake, eta administrazioak soilik gaztelaniaz funtzionatu behar du; eskolan gehienez ere euskara irakasgai gisa ikasi ahal da eskaria baldin badago, eta ez dago euskarazko irakaskuntza publikorik.

Nafarroako eremu batean ere ez daude araututa kontsumitzaileen hizkuntz eskubideak.

- Badira beste bi lurralde berezi, hizkuntza ofizial bakarra gaztelania dutenak: **Trebiñu** (Gaztela-Leongo administraziopean) eta **Turtzioz** (Kantabriako administraziopean).

**7. irudia.** Euskararen lege egoera lurraldearen arabera



- Euskara eta gaztelania, biak dira ofizialak
- Euskara eta gaztelania, biak dira ofizialak
- Gaztelania soilik da ofiziala eta euskal hizkuntz komunitateari eskubide batzuk aitortzen zaizkio
- Gaztelania soilik da ofiziala. Euskal hizkuntz komunitateari ez zaio inongo aitortza ofizialik egiten
- Frantsesa soilik da ofiziala. Euskal hizkuntz komunitateari ez zaio inongo aitortza ofizialik egiten
- Gaztelania soilik da ofiziala. Euskal hizkuntz komunitateari ez zaio inongo aitortza ofizialik egiten

**Iturria:** Behatokia 2004, Hizkuntz eskubideak: ezagutu eta eutsi

Dena den, ez dugu ahaztu behar nahiz eta legeek ez jaso gure hizkuntz eskubideak, pertsona gisa eta duintasunagatik, aitortzen ez zaizkigun horiek aldarrikatu eta exijitu egin ditzakegula. Hartara, presioa egingo diegu gobernuei eta enpresei euskara kontuan har dezaten, eta egoera aldatzea lortuko dugu, azken hamarkadetan askotan ikusi dugun bezala. Gainera, zenbait kasutan, nahiz eta eskubideak legearen bidez aitortu, errealitatean ez dira betetzen, eta kasu horietan ere aukera daukagu gure kexa aurkezteko.

**Ez dugu ahaztu behar nahiz eta legeek ez jaso gure hizkuntz eskubideak, pertsona gisa eta duintasunagatik, aitortzen ez zaizkigun horiek aldarrikatu eta exijitu egin ditzakegula.**

## C- Zer eta nola egin dezaket nik?

### C1 Zer egin dezaket euskara gehiago erabil dadin?

Gauza asko egin ditzakegu. Horrela, hizkuntzaren egoera hobetzeaz gain, geure buruarekin ere hobeto sentitu ahal izango gara:

- Lehenik eta behin, ahal dugun guztietan euskaraz mintzatu, idatzi eta irakurri; gutxienez hizkuntzaz aldatzeko eskatzen diguten arte edo solaskideak ez digula ulertzen argi eta garbi ikusi arte. Euskaldun guztiok hori egingo bagenu, urrats handia izango litzateke gure hizkuntzarentzat.
- Euskarazko produktuak eta zerbitzuak kontsumitu, horren adierazgarri den hizkuntz ziurtagiria dutenak (liburuak, euskarazko etiketadun produktuak, jolasak, zinema, telebista, informatika programak, interneteko bilatzaileak, DVDak, euskarazko errotulazioa duten saltokietan, euskarazko zerbitzua ematen duten lekuetan, bankuetan, telefonoetan, interneten...).
- Euskara exijitu jasotzen ditugun zerbitzuetan eta, beharrezkoa bada, kexak edo erreklamazio ofizialak aurkeztu diskriminatuta sentitzen garenean. Iradokizun orriak bete eta euskara gehiago erabiltzeko eskatu, euskaraz ez dagoen publizitatean berriro ere enpresari bidali, taberna eta jatetxeetan euskarazko karta eskatu...

- Enpresa bat zuzentzen badugu, edo erabakitzeke ahalmena badugu, dena euskaraz egin dadin saiatu. Ardura postu bat badaukagu (politikan, enpresan, eskolan, familian, auzoan, herrian...) kontuan hartu besteentzat eredugarri izan gaitezkeela. Euskaraz eroso eta normaltasunez egiten badugu, gure eredia imitatzera joko dute inguruko batzuek behintzat. Euskara erabilgarri eta beharrezko egitea giltzarria da benetan normalizazioa erdiesteko.

**Euskaraz eroso eta normaltasunez egiten badugu, gure eredia imitatzera joko dute inguruko batzuek behintzat.**





## C2 Zer dira euskararen ziurtagiriak?

Azken hamarkadan euskararen ziurtagiriak sortu dira, produktu eta zerbitzuetan euskararen presentzia bultzatzeko.

### **Bai Euskarari Ziurtagiria**

Kontseiluak 2000. urtean sortu zuen ziurtagiri hau, era guztietako entitateak euskararen aldeko neurriak garatzen ari direla kreditatzeko. Horrek esan nahi du ziurtagiri hori duten enpresa eta bestelako erakundeek euren lanean eta zerbitzuetan euskararen presentzia handitzeko lanean dihardutela. Euskal Herri osora hedatuta dago ziurtagiri hau.

Hiru maila ditu ziurtagiriak:

- zerbitzua eta lana euskaraz: euskara lan eta zerbitzu hizkuntzatzat dutela ziurtatzen du
- zerbitzua euskaraz: euren zerbitzua euskaraz eskaintzen dutela ziurtatzen du
- euskararen bidean: gutxieneko neurriak hartu dituztela ziurtatzen du



### **Bikain: euskararen kalitate ziurtagiria**

Eusko Jaurlaritzak ematen du ziurtagiri hau Euskal Autonomia Erkidegoan 2009tik. Edozein motatako erakunde batean euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketa egiaztatzen du.

Hiru maila ditu ziurtagiri honek ere:

- beltza: oinarrizko maila ziurtatzen du
- zilarra: tarteko maila adierazten du
- urrea: goi maila adierazten du euskararen presentzian eta erabileran



**Azken hamarkadan euskararen ziurtagiriak sortu dira, produktu eta zerbitzuetan euskararen presentzia bultzatzeko.**

### C3 Nola jokatu nire hizkuntz eskubideak betetzen ez diren egoeretan?

Egoera guztiak dira desberdinak, eta ezinezkoa da beti eta guztiontzat erabilgarriak izango diren errezetak ematea. Horregatik, liburuxka honetan aurkezten diren egoerak adibide gisa hartu behar dira.

Hona hemen egoera bakoitzaren aurrean kontuan hartu beharreko zenbait puntu, batez ere norberaren alderdi emozionala kontuan hartuta:

- egoera baloratu: norekin gaude? lagunduko gaituzte gurekin daudenek ala kontra egingo digute? zer ondorio izango du nire erreakzioak? une eta egoera egokia da erreakzionatzeko, ala hobe da geroxeago itzultzea edo beste bideren batetik saiatzea?
- ez haserretu, zeureari tinko eutsi baina indarkeriarik eta agresibitatearik gabe; haserretzen bazara, ahalegindu zeure onera lehenbailehen bueltatzen
- saiatu eroso sentitzen zeure buruarekin
- ez daukazu inolako justifikaziorik eman beharrik euskaraz egin ahal izateko
- saihestu eztabaida historiko-politikoak
- solaskidea egoeraren errudun egin beharrean, saiatu konplizitatea bilatzen

Ingurua beti alde ez eduki arren, euskaraz hitz egitea naturaltasun osoz hartzea komeni zaigu, eta ez dugu zertan geure burua justifikatu, horrek zilegi bihurtzen baitu bestearen eskubidea gure jokabidea zalantzan jartzeko. Ez dago, beraz, diskurtsoetara edo argudioetara jo beharrik norbaitek horrelakoren bat esaten digunean: “Baina zuk beti euskaraz egiten duzu?”. Sorpresa adierazi eta baietz esan dezakegu, besterik gabe. Euskara gure hizkuntza da,

alemaniar batena alemana den bezalaxe, eta hori ez daukagu inoren aurrean justifikatu beharrik. Guk ez dihardugu okerreko ezer egiten geure herrian euskaraz hitz egitearren. Izatekotan ere, aukera hori onartzen ez duenak dihardu gatazka sortzen. Asertibotasun kontua da, eta kontuan hartu behar dugu edozeinek eskubidea duela azalpenik ez emateko edozein eremutan zerbait egin behar duela pentsatzen duen moduan egiten duelako (inori erasorik ez badiog egiten, jakina).

Hobe da dagokien enpresari edo erakundeari zuzenean geure kexa aurkezten badiogu edo kezka adierazten badiogu, baina beste bide eraginkor batzuk ere erabil ditzakegu baldin eta deseroso sentitzen bagara zuzenean egiteagatik. Euskararen aldeko erakunderen batera bidera dezakegu kexa, adibidez Behatokira, edo EAEn gertatu baldin bada, Elebidera. Beste aukera bat da enpresari edo erakundeari jakinaraztea zuzenean, postaz, e-mailez edo telefonoz. Askotan, hori egin behar izateak deseroso sentiarazten gaitu, baina ez dugu zertan deseroso egon geure hizkuntz eskubideak eskatzeagatik. Hori gertatzen zaigu euskara eta euskaltasuna baztertuta egon delako eta horrek gure autoestimuari eragin diolako; azken finean, nahiz eta egoera horren biktima geu izan, gatazka sortzaile gisa ikusten dugu geure burua dagozkigun eskubideak betetzeko eskatzerakoan ere. Herritar askok oraindik ere gizarte sektore boteretsuen hizkuntzek eragindako presioaren ondorioz sortutako jarrera dute, imitazioz eta inertziatzat transmititua. Nahiz eta gu horren jakitun izan,

sarritan gurekin daudenek erreklamazioa egiterakoan laguntza eman beharrean paso egin dezakete, edo geure aurka jartzera iritsi. Horrek, jakina, deseroso sentiaraziko gaitu, eta horregatik batzuetan hobe izaten da erreklamazioa geroago egiteko uztea, lehen aipatu ditugun bideetakoren bat erabilita.

**Ez dugu zertan deseroso egon geure hizkuntz eskubideak eskatzeagatik. Hori gertatzen zaigu euskara eta euskaltasuna baztertua egon delako eta horrek gure autoestimuari eragin diolako.**

## C4 Nola egin kexak?

Hainbat bide ditugu kexak aurkezteko, kasuaren arabera:

- Zuzenean jokaeraren erantzule den enpresari edo erakundeari jakinaraztea: erreklamazio orria edo iradokizun orria beteta, gure kexa aurkezteko idatzi bat bidalita postaz edo internetez, bezeroei arreta emateko zerbitzura deituta edo/eta gertatutakoa komunikabide batean kontatuta.
- Kontsumo bulegoak: kontsumitzaile gisa gure hizkuntz eskubideak ez direnean betetzen, legeak dioena ez dutelako errespetatu edo gure ustez ez dutelako behar bezala jokatu, erreklamazio ofiziala aurkez dezakegu kontsumitzaileentzako udal bulegoan, kontsumitzaileen elkarteren batean edo Kontsumo Sailaren ordezkariaren batean. Erreklamazioa egiterakoan, saltokietan dituzten orri ofizialak erabili behar dira, eta ahalik eta informaziorik zehatzena ematea eta ahal diren frogak aurkeztea komeni da, nahiz eta, batez ere ahozko harremanetan, oso zaila izan frogarik lortzea.
- Nafarroako Herri Defendatzailea edo Euskal Autonomia Erkidegoko Arartekoa: lurralde

horretan diharduen administrazio publikoak gure eskubideren bat urratzen duenean, erakunde horietara bideratu dezakegu gure kexa.

- Euskararen Telefonoa: Euskal Herri osoan gertatutako urraketak salatzeke, edo ondo egindakoak txalotzeko; Hizkuntza Eskubideen Behatokiaren zerbitzua da.
- Elebide: Euskal Autonomia Erkidegoan gertatutako urraketak salatzeke; Eusko Jauraritzaren zerbitzua da.

Kexak eta erreklamazioak egiteko helbide guztiak liburuxka honen bukaeran daude.

**Ahalik eta informaziorik zehatzena ematea eta ahal diren frogak aurkeztea komeni da, nahiz eta, batez ere ahozko harremanetan, oso zaila izan frogarik lortzea.**



## D- Hainbat egoera, adibide gisa

### D1 Harreman pertsonaletan

Sarritan, erdaraz egiten dugu inork horretara behartu gabe, kasurik gehienetan inork eskatu ere egin gabe, solaskideak ez dakiela euskaraz pentsatzen dugulako. Egoera horietan guztietan, beraz, euskaraz hitz egitea geure esku dago, eta nahi dugun guztietan egin ahal izango dugu. Lehen hitza beti euskaraz egingo bagenu, askoz ere gehiago entzungo litzateke euskara nonahi, eta askoz ere gusturago egongo ginatke geure buruarekin, gutxienez hasierako ahalegina euskaraz egin eta gero.

#### D1.1 Norbaitek erdaraz egiten badit, nik euskaraz egin diezaioket? Edukazio txarrekoa al da?

Euskaraz egin dezakegu, jakina. Ez da edukazio txarrekoa, guztiz kontrakoa. "Edukazioz" hizkuntza aldatu behar hau geure hizkuntzarekin eta kultur nortasunarekin ditugun konplexuak eta autoestimu gabeziak justifikatzeko aurreiritzien osagai bat besterik ez da. Ohiturak aldatzeko asimilazio edo akulturazio prozesu baten bidez botereek inposatutako jokaera kodeetan du jatorria "kortesia" hizkuntza aldatzeko topikoak. Ondorengo belaunaldietan ere, imitazioz eta egoera bakoitza ez delako aztertzen, herritar askok ohitura edo gizarte arau bihurtu dute portaera hori. Horrenbestez, ohiturak "naturala" ematen du eta, onartutako beste edozein ohitura bezalaxe, aldatzen zaila egiten zaigu. Baina, finean, horixe besterik ez da: ohitura. Nahiz eta hasieran ahalegina eskatuko digun, denbora gutxian ohitura bilakatuko zaigu ahal den guztietan euskaraz egitea.

Sarritan, autoestimu falta hori justifikatzeko fikziozko argudio zentzugabeak erabiltzera iristen da jendea: hizkuntza komunikatzeko tresna besterik ez dela, edo euskaraz hitz eginda unibertsal izateari uzten diogula eta itxiagoak garela esaten dute. Benetan egiten duguna, baina, guztiz kontrakoa da erdaraz egiten badugu: geure burua diskriminatzen dugu eta geure solaskidea ere bai, geure kulturarako sarbidea ukatzen diogulako, hizkuntza jartzen baitugu atzeritar izateari uzteko oztopo gaindiezin gisa. Horrenbestez, gure kulturatik urrundu egiten dugu, eta dagokigun duintasuna eta errespetua galtzen dugu. Dena den, solaskideak euskaraz ez badigu ulertzen, edo hizkuntzaz aldatzeko eskatzen badigu, ikus D1.2 puntua.

**Ohiturak aldatzeko asimilazio edo akulturazio prozesu baten bidez botereek inposatutako jokaera kodeetan du jatorria "kortesia" hizkuntza aldatzeko topikoak.**



## D1.2 Solaskideak ez didala ulertzen esan dit edo/eta erdaraz egiteko eskatu dit.

### Zer egin?

Hainbat egoera aurki ditzakegu, bakoitza erantzun desberdinekin, egoeraren arabera.

### Menpeko egoeran baldin bagaude.

Adibidez, kasu hauetan: geu saltzailea bagara, lanpostua jokoan badugu edo antzeko egoeretan. Gure erantzuna hainbat faktoreren araberakoa izango da: ditugun helburuak, solaskidearen euskara maila eta solaskideak hartzen duen jarrera. Horregatik, batzuetan jarrera otzana hartzea erabakiko dugu geure interesak eta helburuak lortzeagatik, eta erdaraz egingo dugu.

### Berdintasunezko egoeran bagaude edo geuk badugu abantaila.

Kasu honetan geure kulturarekiko "sedukziozko" jarrera positiboari eustea gomendatzen dugu biziki. Lehen hitza beti euskaraz egiteak sorpresa on asko emango dizkigu; izan ere, uste ez genuen tokietan ere euskaraz egingo digute maiz. Beste aukera bat da solaskideari ea euskaraz dakien edo ea euskaraz ulertzen duen galdetzea. Egoera askotan, nahiz eta besteak ez jakin euskaraz hitz egiten, ulertzen badu, guk euskaraz egin ahal izango diogu besteak erdaraz erantzun arren, betiere polikixea eta hitz errazak erabilita, hobeto ulertu ahal izan dezan. Ezezagunei erdaraz egiteko ohitura oso hedatuta dagoenez, kalean goazela norbaitek zerbait erdaraz galdetzen

badigu ere, baliteke solaskidea euskalduna izatea; horregatik, horrelako kasuetan ere euskaraz erantzun dezakegu. Solaskideak ez badaki ez euskaraz ez gaztelaniaz (edo frantsesez, Iparraldean), beste hizkuntzaren batean egin beharko dugu proba (ingelesez, frantsesez...), ahal badugu. Eta solaskideak gaztelaniaz (edo frantsesez, Iparraldean) baldin badaki, hizkuntza horretan egin ahal izango diogu, jakina, betiere euskarazko agurrei eutsita. Solaskidearen erreakzioek lagunduko digute erabakitzen nola jokatu behar dugun kasu bakoitzean. Kasu gehienetan, denok gutxienez lehen hitza euskaraz egingo bagenu eta horri eutsiko bagenio, harik eta solaskideak ez duela ulertzen esan arte, edo geuk garbi ikusi arte ez duela ulertzen, urrats handia izango litzateke. Kasu guztietan, irribarra eta adetasuna oso lagungarri izango zaizkigu elkarren arteko komunikazioa hobetzeko.

**Lehen hitza beti euskaraz egiteak sorpresa on asko emango dizkigu; izan ere, uste ez genuen tokietan ere euskaraz egingo digute maiz.**



### **D1.3 Afrikarra, amerikarra, asiarra edo munduko beste tokiren batekoa izateko itxura duen bati hitz egin nahi dio. Zein hizkuntzatan egin behar dio? Eta bera etorri bazait eta lehen hitza erdaraz egin badit, zer egin?**

Lehen hitza beti euskaraz egiten ahal diogu, normaltasun osoz. Hasteko, edozeini egin diezaiokegu lehen hitza euskaraz, duen itxura duela. Ez badigu ulertzen, esango digu edo konturatuko gara, eta orduan D1.2 puntuan ikusi dugun moduan jokatu ahal izango dugu.

**Edozeini egin diezaiokegu lehen hitza euskaraz, duen itxura duela.**



### **D1.4 Euskaraz izango zela iragarrita zegoen ekitaldi publiko edo ikastaro batera joan naiz, baina entzuleetako norbaitek ez dakiela euskaraz esan duelako ekitaldia gaztelaniaz egingo dela esan dute. Zer egin?**

Euskaraz izango zela iragarrita baldin bazegoen, hori errespetatzeko eskatuko dugu. Gainera ordaindu egin badugu, bezero garen aldetik dagokigun eskubide gisa eskatuko dugu ekitaldia euskaraz egitea. Azkenean ekitaldia erdaraz egiten bada, kexa bidal diezaiekegu antolatzaileei.

Ekitaldia euskaraz izango zela ez bazegoen iragarrita ere, hizlaria eta entzule gehien-gehienak euskaldunak direla ikusten badugu, euskaraz egin dadila proposa dezakegu. Baldin eta norbaitek ez badaki ondo euskaraz, geure burua eskain dezakegu laguntzeko, haren ondoan eseri eta ulertzen ez dituen hitzak itzultzeko edo hizlariak euskaraz esaten duena erdaraz xuxurlatzeko belarrira. Gainerako entzuleen, hizlariaren eta

antolatzaileen konplizitatea bilatu beharko genuke. Oso garrantzitsua da, betiere, tinko baina haserretu gabe adieraztea esan nahi duguna, asertibotasunez. Kasu guztietan, galderak euskaraz egin ditzakegu, ekitaldia gaztelaniaz izanda ere. Dena den, egoera bakoitza modurik egokien edo eraginkorrenean kudeatu behar da; izan ere, erabat kontrakoa den giro batean egonez gero, gure portaerak eta eskaerak euskararen kontrako giroa areagotu lezakete, eta bilatzen dugunaren aurkako efektua lortu.

**Oso garrantzitsua da, betiere, tinko baina haserretu gabe adieraztea esan nahi duguna, asertibotasunez.**

## D2 Administrazio publikoaren aurrean

### D2.1 Administrazio publikoko edozein bulegotan egin dezaket euskaraz?

Euskara ofiziala den lurraldeetan bai (EAEn eta Nafarroako eremu euskaldunean), balio ofizial berbera baitu euskarak, eta legeetan jasotako eskubidea baita administrazioari hizkuntza ofizialetako batean egitea. Gainera, administrazioak berak ere euskaraz egin beharko digu. Beraz, bulego batera joaten garenean norbait egon beharko litzateke zerbitzua euskaraz emateko moduan. Guri kasu egiten digunak ez badaki, eskubidea daukagu euskaraz dakien beste norbaitekin hitz egiteko eskatzeko. Hori guztia aplikagarria da lurralde horietan ari diren edozein administrazioetako organoentzat, baita Espainiako Estatukoentzat ere.

Nafarroako eremu mistoan ere euskaraz egin ahal izango dugu, baina ez dago aitortuta hautatutako hizkuntzan harrera izateko eskubidea. Eremu ez euskaldunean, berriz,

idatziak euskaraz aurkeztu ahal izango ditugu, baina administrazioak nahi badu, gaztelaniazko itzulpena eskatzeko ahalmena dauka.

Iparraldean ez dute inolako balio ofizialik euskaraz aurkeztutako dokumentuek, eta administrazioaren hizkuntza bakarra frantsesa da.

Lege egoera edozein izanda ere, bulego guztietan beti lehen hitza euskaraz egin dezakegu edo zuzenean galdetu arreta egiten ari zaigun langileari ea euskaraz dakien, eta ez baldin badaki, dakien norbaitekin jartzeko eskatu. Hori guztia lasai eta tonu onean egitea komeni da, haserretu barik, konplizitateak sortuz eta geu deseroso sentitu barik.

**Lege egoera edozein izanda ere, bulego guztietan beti lehen hitza euskaraz egin dezakegu.**

23

### D2.2 Ertzain, udaltzain edo edozein motatako polizia bati euskaraz egin diezaioket? Eta erdaraz hitz egiteko eskatzen badit, zer egin?

Kasu honetan ere, aurreko puntuan administrazio publikoarentzat esandako guztiak balio du: euskara ofiziala den tokietan eskubide osoa daukagu euskaraz hitz egiteko edozein poliziarri, edozein gorputzetakoa dela ere. Dena den, sarritan eskubide hori ez da errespetatzen eta, poliziek dituzten ahalmenak kontuan hartuta, norberak baloratu behar du egoeraren arabera nola jokatu. Askorentzat zailagoa izango da zuzenean aurre egitea horrelako funtzionarioei eta, beraz, hobe

izango da geroago salatzea gertatutakoa edo kexa jartzea.

**Askorentzat zailagoa izango da zuzenean aurre egitea horrelako funtzionarioei eta, beraz, hobe izango da geroago salatzea gertatutakoa edo kexa jartzea.**



### D3 KONTSUMITZAILE GISA: Euskararen presentzia falta denean hainbat produktu eta zerbitzutan, zer egin?

Lege egoera desberdina da Euskal Herriko lurralde bakoitzean, B atalean aurkeztu dugun bezala. Soilik Euskal Autonomia Erkidegoan dio zerbait legeak kontsumitzaileen hizkuntz eskubideei buruz, eta gainera argitaratuta dago 2008tik gai hori garatzen duen Dekretua ere, nahiz eta saltoki txiki guztiak, oraingoz, dekretu horretatik kanpo utzi dituzten. Hala eta gutziz ere, dekretu horretan jasota egon arren arauak betetzen ez dituztenak zigortzeko aukera, 2010ean dekretua aldatu egin dute, eta oraingoz ez zaio zigorrik ezarriko araua hausten duenari, euskara ez inposatzearen aitzakiarekin. Horrenbestez, erreklamazio ofizialen eraginkortasuna gutxien-gutxienez zalantzazkoa izango da euskararen aldeko lege egoerarik onenean ere.

Dena den, nahiz eta legeak ez aitortu hizkuntz eskubiderik, bezero gisa beti izango dugu kexa ipintzeko aukera, izan ere zerbitzuaren osagai oso garrantzitsua da hizkuntza eta, ez bagaude gustura hizkuntza arretarekin, horrek esan nahi du eman diguten zerbitzuarekin ere ez gaudela gustura. Gero eta garrantzi handiagoa ematen diete gaur egun enpresek bezeroen iritzari eta, horrenbestez, hizkuntzaren inguruko kexak jasotzen badituzte (batez ere dezente badira), ziurrenik neurriak hartuko dituzte egoera aldatzeko, legeak horretara ez derrigortu arren.

Finean, beti erabil dezakegu bezero gisa daukagun tresnarik indartsuena: enpresa horri erosteari uztea. Tresna hori askoz ere eraginkorragoa izango da gure erabakiaren eta arrazoien berri ematen badiogu enpresari eta baita geure ingurukoei edo gizarte osoari ere.

**Zerbitzuaren osagai oso garrantzitsua da hizkuntza eta, ez bagaude gustura hizkuntz arretarekin, horrek esan nahi du eman diguten zerbitzuarekin ere ez gaudela gustura.**





### **D3.1 Denda, taberna, jatetxe, supermerkatu edo edozein enpresatako bezeroentzako arreta zerbitzuan soilik erdaraz egiten didate. Zer egin?**

Soilik EAEn jasotzen du legeak kontsumitzaileek euskaraz egin ahal izango dutela, baina hala eta guztiz ere sarritan ez da betetzen. Langile gehiago dagoen tokietan beti eska dezakegu euskaraz dakien norbaitekin hitz egitea. Gainontzekoetan, egoeraren arabera erabaki beharko dugu zer egin: kexa jarri, alde egin edo hizkuntzaz aldatu eta erdaraz egin.

Egoerari aurre egiteko hasieran esan ditugunak hartuko ditugu kontuan.



25

### **D3.2 Eskaintza komertzial bat egiteko deitu didate telefonoz. Nik euskaraz egin diet eta eurek Euskal Herritik kanpo daudela esan didate, ez dakitela euskaraz eta ez didatela ulertzen. Zer egin?**

Esan dugunez, lege egoera desberdina da Euskal Herriko lurralde bakoitzean.

Kasu guztietan dugu aukera eskaintza euskaraz jaso nahi dugula eta bestela ez dugula entzun nahi adierazteko. Gogoan izan: ez bagaituzte ulertzen eta horregatik euren eskaintza egin ezinda geratzen badira, euren arazoa da eta eurei dagokie konpontzea ere. Inork ahalegina egitekotan, eurek egin behar dute; ez ahaztu beraiek ari direla saldu nahian eta horregatik deitu digutela. Gure jarrera eztabaidatzen hasten bazaizkigu, ez gaude inondik inora behartuta eurekin eztabaidatzera edo azalpenak ematera. Ez gara, inola ere, hizkuntzari buruzko eztabaidetan sartuko, are gutxiago “nazionalismoari” buruzko kontuetan. Arazo honek ez du zerikusirik ideologia

kontuekin, bezeroari zerbitzua emateko moduarekin baizik. Nahi izanez gero, argi laga diezaiekegu euren eskaintzari kasu egingo diogula baldin eta euskaraz egiten badigute; hizkuntza ofiziala den tokietan horixe ere erabil dezakegu argudio gisa. Ez du zerikusirik Euskal Herria ez den beste nonbaitetik deika jarduteak: berriro ere, hori ez da gure arazoa, inorena izatekotan ere eurena izango da.

**Gure jarrera eztabaidatzen hasten bazaizkigu, ez gaude inondik inora behartuta eurekin eztabaidatzera edo azalpenak ematera.**



### D3.3 Telefono mugikorra erosi nahi dut. Ba al dago euskarazkorik?

Lehen mugikor guztietako menuak erdaraz soilik zeuden, baina duela urte gutxi hasita marka askok menuetako hizkuntza euskaraz jartzeko aukera ematen dute. Beraz, telefonoa erosterakoan euskarazko aukerarik duen begiratu dezakegu. Gainera, merkatuko operatzaile batzuek ere ematen dute zerbitzua euskaraz, ahoz, internetez edo idatziz (fakturretan, adibidez). Aurreko ataletan esan dugun moduan, enpresa horien bezero garen aldetik, zerbitzuak ez bagaitu asebetetzen, eskubide osoa dugu enpresari gure kexa bidaltzeko, euskararen lege egoera dena dela ere.

EAEn legez behartuta daude arreta euskaraz ematera, bai ahoz, bai idatziz (adibidez, fakturak).

**Duela urte gutxi hasita marka askok menuetako hizkuntza euskaraz jartzeko aukera ematen dute.**



### D3.4 Jatetxeko karta eta menua ez daude euskaraz. Zer egin?

Kasu honetan ere lege egoera desberdina da Euskal Herriko lurraldeen artean. Dena den, aurretik esan dugun bezalaxe, zerbitzuaren osagai garrantzitsua da hizkuntza, eta bezero gisa eskubide osoa dugu kexa bat aurkezteko, zerbitzua ez bazaigu egokia iruditzen karta eta menua ez daudelako euskaraz. Gainera, geure esku dago erabakitzea jatetxe horretan geratuko garen edo hurrengo batean berriro itzuliko garen. Ez geratzea edo ez itzultzea erabakitzen badugu, eta jabeari arrazoiari berri ematen badiogu, askoz eraginkorragoa izan daiteke gure kexa. Herri askotan, gainera, udalek laguntza ematen dute menuak eta kartak euskaraz jarri ahal izateko, eta horren berri ere eman diezaiokegu jabeari.

**Geure esku dago erabakitzea jatetxe horretan geratuko garen edo hurrengo batean berriro itzuliko garen.**



### **D3.5 Tren eta autobus geltokietako eta aireportuetako megafonia euskaraz izan behar da?**

EAEEn bai, legeak horrela jasotzen duelako, eta ez badute betetzen erreklamazioa egin dezakegu, nahiz eta oraingoz zigorrik ez duten jasoko horregatik.

Dena den, bezero garen aldetik lege egoera edozein dela ere, beti izango dugu eskubidea euskararen presentzia handiagoa exijitzeko.



### **D3.6 Liburu, pelikula, software edo beste produktu baten euskarazko bertsioa erosterakoan beti eskatu egin behar izaten dut dendan; sekula ez dute izaten bistan. Zer egin?**

Dendan zuzenean aurkeztu dezakegu kexa. Gainera, argitaratzaileari edo dendaren jabeari kexa bidal diezaiokegu baldin eta baldintza berberetan euskarazko bertsioa erdarazkoa baino garestiagoa baldin bada ere. Diru laguntza publikoekin argitaratu baldin bada produktua, dirua eman duen erakundeari jakinarazi diezaiokegu. Nolanahi ere, adetasunez jardutea komeni izaten da, gertatzen zaigunaren errua saltzaileari bota gabe.



### D3.7 Kexatu naiteke zinema edo ikus-entzunezko produktuak ez daudelako euskaraz?

Horren inguruko legerik ez dagoenez, gure kexak presio gisa balio dezake erakustaretoetakoentzat, produktoreentzat, banatzaileentzat eta administrazioentzat. Katalunian atera dute, nahikoa lanekin, katalanez bikoiztutako edo azpitoludun filmen kuotak ezartzen dituen zinemaren legea.



### D3.8 Kexatu naiteke produktu bat ez dagoelako euskaraz etiketatuta?

Lege egoera desberdina da Euskal Herriko lurraldeetan. Soilik EAEn da derrigorrezkoa euskararen presentzia etiketetan jatorrizko izendapena duten produktuetan.

Dena den, kontsumoarekin lotutako kasu guztietan bezalaxe, kontsumitzaile garen aldetik kexa beti aurkez dezakegu, presio neurri gisa.

**Kontsumoarekin lotutako kasu guztietan bezalaxe, kontsumitzaile garen aldetik kexa beti aurkez dezakegu, presio neurri gisa.**



### D3.9 Dendetako errotuluak euskaraz egon behar dira?

Legeek ez dute horrelakorik eskatzen, baina herri askotan udalak laguntzak ematen ditu errotuluak euskaraz jartzeko. Gainera, bezero gisa, beti izango dugu aukera hori egin dadila eskatzeko.



### D3.10 Produktu eta zerbitzuen publizitatea euskaraz egon behar da?

EAEko erakunde publikoak behartuta daude, baina enpresa pribatuei buruz ez dago inon hori eskatzen duen legerik. Dena den, enpresei kexa bidal diezaiekegu dena soilik erdaraz egiten badute, ikus dezaten bezero batzuk ez daudela ados euren hizkuntza jokabidearekin.

Postontzira erdara soilean dagoen publizitatea iristen zaigunean, kexa pertsonala bidal diezaiokegu publizitatea egiten duen enpresari edo publizitatea enpresara bidal dezakegu bueltan, hori egiteko ditugun arrazoiak argi azalduta.



29

### D3.11 Zalantzan nago bi produkturen artean: bata hemengo enpresa batek egina da, baina etiketa ez dauka euskaraz, bestea, berriz, kanpokoa da, baina etiketa euskaraz dauka. Kalitatea eta prezioa berbera baldin badira, zein erosi?

Nahiz eta produktua Euskal Herrian egindakoa izan edo enpresaren kapitala jatorriz hemengoa izan, etiketan euskara ez erabiltzeak bertako kultura eta hizkuntzaren aurkako errespetu falta erakusten du, eta kontsumitzaileen duintasunaren aurka egiten du. Gure ustez, hobe da, eta euskararen normalizaziorako askoz ere koherenteagoa, euskara duen produktu bat erostea, nahiz eta beste nonbait egindakoa izan, hemengoa izan arren bertoko herritarrak errespetatzen ez dituen produktua erostea baino.

**Gure ustez, hobe da euskara duen produktu bat erostea nahiz eta beste nonbait egindakoa izan.**



## E- Nora jo erreklamazio ofizial bat egiteko edo informazioa jasotzeko

Kexa ofizialak kontsumo bulegoen bidez egin behar dira. Gainera, Kontseiluak sortutako Hizkuntz Eskubideen BEHATOKIAk Euskararen Telefonoa du abian Euskal Herri osorako, eta Eusko Jaurlaritzak ELEBIDE zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegorako. Zure herriko euskara taldean edo udaleko euskara zerbitzuan ere emango dizute informazioa.

### HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA; EUSKARAREN TELEFONOA

Marcelo Zelaieta 75 – 31014 Iruñea  
1, Arsenal plaza – 64100 Baiona  
Tel. 902 194 332 edo 0 559 59 49 48

<http://www.behatokia.org>

<http://www.euskararentelefonoa.org>

### ELEBIDE, HIZKUNTZ ESKUBIDEAK BERMATZEKO ZERBITZUA (EUSKO JAURLARITZA)

Donostia kalea, 1  
01010 Gasteiz  
Tel. 012

[elebide@ej-gv.es](mailto:elebide@ej-gv.es)

<http://www.euskadi.net/elebide>

### HIZKUNTZA POLITIKARAKO SAILORDETZA (HPS, EUSKO JAURLARITZA)

Donostia kalea, 1  
01010 Gasteiz

<http://www.euskara.euskadi.net>

### EUSKARABIDEA (NAFARROAKO GOBERNUA)

EUSKARABIDEA

Donibane BHI, Biurdana kalea 1  
31011 Iruñea

Tel. 948 19 99 04

<http://www.euskarabidea.es/>

### EUSKARAREN ERAKUNDE PUBLIKOA (IPARRALDE)

2, Allée des Platanes

64100 BAIONA

Tel. 05 59 31 18 34 - Faxe 05 59 31 07 81

Mail : [eep-oplb@mintzaira.fr](mailto:eep-oplb@mintzaira.fr)

<http://www.mintzaira.fr/>

### EUSKO JAURLARITZAREN KONTSUMO SAILA

Donostia kalea,1

01010 Gasteiz

Tel. 900 600 500

<http://www.kontsumo.net>

### NAFARROAKO KONTSUMO SAILA

Tel. 948 42 77 33 - Fax 948 42 35 87

<http://www.cfnavarra.es/industria/areas/consumo/index.htm>

(ez dugu aurkitu euskarazkorik)

### FRANTZIAKO KONTSUMO SAILA

80, rue Lecourbe

75015 Paris

[webmaster@inc60.fr](mailto:webmaster@inc60.fr)

<http://www.conso.net>

### EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA (EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOIA)

<http://www.uce-ehkb.org/home.sp?sesion=14>

### **IRACHE**

**(NAFARROAKO KONSUMITZAILEEN ELKARTEA)**

**<http://www.consumidoresirache.com/>**

(soilik gaztelaniaz dago)

**EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ARARTEKOA**

**[arartekoa@ararteko.net](mailto:arartekoa@ararteko.net)**

**<http://www.ararteko.net/>**

**NAFARROAKO ARARTEKOA**

Emilio Arrieta kalea, 12

31002 Iruñea

Tel. 900 702 900 | 948 20 35 71

Faxa 948 20 35 49

**[info@defensornavarra.com](mailto:info@defensornavarra.com)**

**<http://www.defensornavarra.com/index.php?/eu>**

**ESPAINIAKO ARARTEKOA**

**(DEFENSOR DEL PUEBLO)**

Tel. (+34) 91 432 79 00; Faxa (+34) 91 308 11 58

**[registro@defensordelpueblo.es](mailto:registro@defensordelpueblo.es)**

**<http://www.defensordelpueblo.es/>**

**[Documentacion/DPResponde/DP\\_Euskera.pdf](#)**

**FRANTZIAKO ARARTEKOA**

**(LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE)**

7, Rue Saint-florentin

75008 PARIS, Frantzia

Tel. 01.55.35.24.24 – Faxa 01.55.35.24.25

**[jpdelevoye@mediateur-republique.fr](mailto:jpdelevoye@mediateur-republique.fr)**

**<http://www.mediateur-republique.fr>**

**KONTSEILUA**

Martin Ugalde Kultur Parkea

20140 ANDOAIN (Gipuzkoa)

Tel. 943 591200 - Faxa 943 593051

**[kontseilua@kontseilua.org](mailto:kontseilua@kontseilua.org)**

**[www.kontseilua.org](http://www.kontseilua.org)**

**DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE,  
DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION  
DES FRAUDES**

Tel. 3939

**<http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr>**

## F- Hizkuntzaren inguruko lege-arauak

-Espainiako Konstituzioa

3. artikulua

<http://www.behatokia.org/dokumentuak/LEE1E.pdf> [2010eko uztaila]

-Frantziako Konstituzioa

[http://www.assemblee-nationale.fr/connaissance/constitution\\_0310.pdf](http://www.assemblee-nationale.fr/connaissance/constitution_0310.pdf) [2010eko uztaila]

### EAE

-Autonomia Estatutua (18/1979 Lege Organikoa, abenduaren 3koa, Euskal Herriko Autonomia Estatutuarena); IVAPek itzulpen eguneratu ez ofiziala dauka, askoz ere ulergarriagoa.

6. artikulua.

<http://www.behatokia.org/dokumentuak/LEAE1E.pdf> [2010eko uztaila]

-Euskararen Legea (10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskeraren erabilpena arauzkotzekoa); EHAAn argitaratua 160. zenbakian, 1982ko abenduaren 16an.

<http://www.behatokia.org/dokumentuak/LEAE2E.pdf> [2010eko uztaila]

-Kontsumitzaileen Legea (6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena); EHAAn argitaratua 254. zenbakian, 2003ko abenduaren 30ean.

VII. kapitulua: Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak.

<http://www.behatokia.org/dokumentuak/LEAEK1E.pdf> [2010eko uztaila]

-Kontsumitzaileen hizkuntza eskubideen dekretua (123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa); EHAAn argitaratua 135. zenbakian, 2008ko uztailaren 16an.

<http://www.behatokia.org/dokumentuak/LEAEK2E.pdf> [2010eko uztaila]

### Nafarroa

-Autonomia Estatutua (13/1982 Legea, abuztuaren 10ekoa, Nafarroako Foru Eraentza Birrezarri eta Hobetzeari buruzkoa).

<http://www.behatokia.org/dokumentuak/LNAF1E.pdf> [2010eko uztaila]

9. artikulua

-Euskarari buruzko Legea (18/1986 Foru Legea, abenduaren 15ekoa, Euskarari buruzkoa); NAOn argitaratua 154. zenbakian, 1986ko abenduaren 17an.

<http://www.behatokia.org/dokumentuak/LNAF2E.PDF> [2010eko uztaila]

-Administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzeko dekretua (29/2003 Foru Dekretua, otsailaren 10ekoa, Nafarroako Administrazio Publikoetan euskararen erabilera arautzen duena); NAOn argitaratua 19. zenbakian, 2003ko otsailaren 12an.

<http://www.behatokia.org/dokumentuak/LNAF3E.pdf> [2010eko uztaila]



## G- Euskararen egoerari buruzko iturriak

Eusko Jaurlaritz (2008).

*IV. Inkesta Soziolinguistikoa 2006.* Kultura Saila, Gasteiz.

**[http://www.euskara.euskadi.net/r59-738/eu/contenidos/libro/iv\\_inkesta\\_soziol/eu\\_ink/adjuntos/IVinkesta%28Eusk%29.pdf](http://www.euskara.euskadi.net/r59-738/eu/contenidos/libro/iv_inkesta_soziol/eu_ink/adjuntos/IVinkesta%28Eusk%29.pdf)**

[2010eko uztaila]

Soziolinguistika Klusterra (2007).

*Euskal Herriko kale erabileraren V. neurketa.*

**<http://www.soziolinguistika.org/node/13>**

[2010eko uztaila]



© 2009 Plataforma per la Llengua

© 2010 euskarazko bertsioa: Emun Koop. E.

Lege gordailua:

Arrasate, 2010eko urria.

Testuaren itzulpena eta egokitzapena: Imanol Larrea

Irudien diseinua eta maketazioa: Clic Traç, SCCL

Inprimategia: Eguzkigraf Inprimategia

Emunek eskerrak eman nahi dizkie Iñaki Martínez de Luna-ri eta Gemma Sanguinés-i, lan honetan parte hartu eta egin dituzten ekarpenengatik.





PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA

Uriburu 9, behea · 227 PK 20500 ARRASATE  
Martin Ugalde Kultur Parkea · 20140 ANDOAIN  
Gipuzkoako etorbidea 36, behea · 31013 BERRIOZAR  
Larrauri kalea 1, A eraikina, 3.-14 · 48160 DERIO

Tel.: 943 711 847 · Faxa: 943 793 426

**[www.emun.com](http://www.emun.com)**

Plataforma per la Llengua

**[info@plataforma-llengua.cat](mailto:info@plataforma-llengua.cat)**

**[www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat)**

Laguntzaileak:



**Gipuzkoako Foru Aldundia**  
Kultura eta Euskara Departamentua



**Arabako Foru Aldundia**  
Diputación Foral de Álava



**gizarte**  
**kutxa**