

# RESPETARLOS ES MEJORAR TU SERVICIO

Derechos lingüísticos de las personas  
consumidoras y usuarias

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

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

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

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

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

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

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

Porque respetando los derechos lingüísticos ganamos todos y todas.

**COMPROMISO CON LAS PERSONAS**



# 01. Obligaciones de las empresas

---

¿A quién corresponde cumplir los derechos lingüísticos?

A las grandes empresas y establecimientos.

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

---

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

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

4. Los centros comerciales colectivos.

5. Las entidades financieras y de crédito.

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

## **02. Derechos y obligaciones**

---

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

---

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

**En definitiva, hacer de la persona compradora un cliente.**

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

### 03. Comunicación oral y escrita

---

Derechos



Personas  
Consumidoras

Obligaciones



Grandes  
empresas

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

Señalética

Rótulos y carteles

Documentos impresos y catálogos

Contratos y documentos de  
condiciones generales

Comunicaciones, notificaciones,  
facturas, presupuestos...



**Derechos**



Personas  
Consumidoras

**Obligaciones**



Grandes  
empresas

## **La comunicación oral y atención en persona**

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

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

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

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

## Ganamos todos y todas.

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

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

**RESPETARLOS  
ES MEJORAR  
TU SERVICIO**

Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias

