

**KONTSUMOAREN ARAUBIDE LINGUISTIKO BERRIA,
ZUZENBIDEAREN IKUSPUNTUTIK:
123/2008 DEKRETUAREN NONDIK NORAKOAK**

Andres Urrutia

0. OHAR METODOLOGIKOA

0.1. Azalpenaren mugak

Eginkizun egon da luzaroan, euskararen esparruan, kontsumoaren inguruko araubidea. Egun, ordea, badago, antolamendu juridikoaren barruan, horretarako lehen pausoak ematen dituen testua. Horixe da, hain justu ere, 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa (aurrerantzean, KEHED).

Egia esan, bazterrak harrotu ditu horrek, prentsan agerturikoari kasu egin behar badiogu. Ugari, erruz aldarrikatu da dekretu horrek urratu egiten dituela hainbaten eskubide linguistikoak, euskara ez jakitea merkataritzan aritzeko oztopo izango balitz bezala.

Hala eta guztiz ere, arlo sozioekonomiko horretan, berebiziko ahaleginak egin dira euskararen esparruan, betiere sustatze-lana oinarri hartuta, eta konbenzimendua eta mailaz mailakotasuna printzipio nagusi moduan ezarrita.

Hartara, KEHED aztertzean, ikuspegi juridikoa aukeratu dugu, bestelakoak, alegia, soziolinguistikoa, historikoa eta abarrekoak beste batzuek jorratuko dituztelakoan, Euskaltzaindiak KEHED-ren inguruan antolatu dituen jardunaldi hauetan.

Izan bedi, beraz, gure ikerketaren argigarri lehen baieztapen hori, gero garrenean etorriko baita dekretuaren edukia xehe-xehe azaltzea, Euskal Autonomia Erkidegoaren antolamendu juridikoan horrek duen edo izan dezakeen zeresana girotzeko.

Esanaren ondorioz, bi muga nagusi izango ditu gure azalpen honek. Lehenengo mugaren ondorioz, azalpena dekretu zehatz bati dagokio, ez, ordea, arlo soziolinguistikoan edo beren-beregi kontsumitzaileen arloan euskarak izan dezakeen araubide linguistiko beteenari. Bigarren mugak, aldiz, beste puntu batera garamatza, Euskal Autonomia Erkidegora mugatuko baita azalpena, Euskal Herrian diren beste herrialdeak ukitu gabe, horiei buruzko xehetasunak beste batzuek emango dituztelakoan jardunaldi hauetan.

0.2. Kontsumoa eta hizkuntzaren gobernamentua (gouvernance linguistique)

*Appliquée à la sociolinguistique et plus particulièrement à la politique linguistique, cette notion recouvrirait l'ensemble des décisions légales et gouvernementales émanant d'une autorité officielle ou d'une puissance juridique et qui ont trait à la gestion des langues, depuis l'interdiction de leur usage et de leur apprentissage jusqu'à leur normalisation et leur normativisation, en passant par tous les degrés de reconnaissance ou de tolérance et en tenant compte aussi des mesures prises ou non en faveur de leur développement, de leur enseignement et de leur divulgation... Dépourvue dépossédée de gouvernance propre, une langue peut aussi subir les répercussions de la gouvernance d'une autre langue, souvent voisine ou proche, dont elle devient alors collatérale (REYNÉS (koord.): *Exist-t-il une gouvernance linguistique?* Indigo. Paris, 2008. 8. or.)*

Aipamen luzea da hori. Luzegia, beharbada. Ez, ordea, alferrekoa, bertara biltzen baita mundu oso bat, hizkuntzaren gobernantzari dagokiona, hain zuzen ere.

Hor dira, berbarako, gobernu eta gizarte zibilaren partaideak, hizkuntzari dagokionez. Hortxe ere, hizkuntzaren normalizazioa eta normatibizazioa; hizkuntzaren garatze-bideak, irakaskuntza, gizarteratze-prozesua; eta, esan dezagun argi eta garbi, hizkuntzaren aldeko eta haren aurkako jarrerak.

Hitz gutxitan esateko, hizkuntzaren mundu beregaina, beraren baitan behar dituen, besteak beste, kontsumoa eta erabilera, horiek baitira, gizarte modernoetan, saldoka egiten diren gertaerak, egunerokotasunean ondo finkatuak.

Horri ekitea izan du helburu dekretu honek. Horri ekitea begirune osoz, sustatze- eta babeste-lana bultzatuz, eta gobernutik kanpo kontsumoaren saillean ari diren bestelako erakunde nahiz elkarteak aintzat hartuta, gure artean berri diren kontzeptuetatik hainbat (hizkuntzaren kalitatea, adibidez) lehendabizikoz formulatuz.

Ildo horretatik, euskararen gobernantzan beste pauso bat eman da, zuzenbide pribatuaren arloan botere publikoen parte-hartzea gauzatuz, euskararen araubidea osatzeko tenorean.

1. KEHED-ren OINARRI JURIDIKOAK

Zerrenda luzea egin daiteke horren inguruan. Bil ditzagun, alabaina, testurik nabarietak:

1.1. Espainiako Konstituzioaren 3. artikulua

1. *Gaztelania da Espainiako estatuaren hizkuntza ofiziala. Espainiar guztiek dute gaztelania jakiteko eginbeharra eta erabiltzeko eskubidea.*
2. *Espainiako beste hizkuntzak ere ofizialak izango dira haiei dagozkien autonomia-erkidegoetan, beraietako estatutuekin bat etorritz.*
3. *Espainiako hizkuntza-modalitate desberdinen aberastasuna kultura-ondarea da, eta ondare horrek begirune eta babes berezia izango du.*

1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Estatuaren 6. artikulua

1. *Euskarak, Euskal Herriaren berezko hizkuntza denez, hizkuntza ofizialen maila izango du Euskal Herrian gaztelaniarekin batera eta guztiek dute bi hizkuntzok ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea.*
2. *Komunitate Autonomoko Erakunde amankomunek Euskal Herriko egoera sozio linguistikoaren ñabardurak kontutan izanik, bi hizkuntzen erabilpena bermatuko dute, beroien ofizialtasuna erregulatuz, eta beroien ezagutza segurtatzeko behar diren neurriak eta medioak erabaki eta baliaraziko dituzte.*
3. *Hizkuntza dela-eta, ez da inor gutxietsiko.*
4. *Euskarari dagozkionetan, Euskaltzaindia izango da erakunde aholku-emaile.*
5. *Euskara beste euskal lurralde eta komunitate batzuetako ondarea ere izanik, erakunde akademiko eta kulturazkoek beroiekin izan ditzaketen harreman eta loturez kanpo, Euskal Herriko Komunitate Autonomoak eskatu ahalko dio espainol Gobernuari lurralde eta komunitate horiek daudeneko Estatuarekin itunak eta komenioak egin ditzala –edo eta hala behar izanez gero Gorte Jeneralei horretarako eskabidea ager dezan, berauek hura onartzeko–, horretara euskara zaindu eta bultzatzea.*

1.3. 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko Oinarrizko Legea

(Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria, 160. zk., 1982ko abenduaren 16koa)

1.4. 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena, eta, zehatzago, lege horren 37.etik 42.erako artikulua

(Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria, 254. zk., 2003ko abenduaren 30ekoa):

37. artikulua.–Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak

Kapitulu honetan ezarritakoarekin eta bertan biltzen diren progresibotasun-baldintzekin bat etorrituz, kontsumitzaile eta erabiltzaileek honako hizkuntza-eskubideak dituzte:

- a) *Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa, lege honetako 14. artikuluan ezarritakoaren arabera.*
- b) *Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa; enpresa eta establezimendu hauek, bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete.*

38. artikulua.–Erakunde publikoak

1. *Lege honetan xedatutakoaren ondorioetarako, honakoak izango dira erakunde publikoak:*
 - a) *Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak eta Estatuko Administrazioa, eta baita horien mende dauden edo horietako erakunde-administrazioa osatzen duten zuzenbide pribatu edo publikoko entitateak ere.*
 - b) *Titulartzat aurreko idatz-zatian aipatutako administrazioak dituzten zerbitzuak kudeatzea arduratzen diren edozein izararatako erakundeak, baldin eta horiek mota honetako zerbitzuak eskaintzen diharduten.*
 - c) *Batik bat a) idatz-zatian aipatutako administrazio eta erakundeen partaidetza duten edo horien kontrolpeko erakundeak, hauen izara edozein dela ere. Ondorio hauetarako, kontrol-harremana honako kasuetan dagoela ulertuko da: erakundearen boto-eskubide gehienak dituztenean edo gobernu-organoko kide gehienak izendatu edo kargutik kentzeko eskubidea dutenean.*
2. *Erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dute. Hau guztia honela egingo da:*

- a) *Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuko establezimenduetan, errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira.*
 - b) *Kontsumitzaile eta erabiltzaileek betetzeko egiten diren inprimaki edo eredu ofizialak bi hizkuntzatan emango dira.*
 - c) *Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berak hizkuntza ofizialetako bakarra erabiltzea nahi duela adierazi ezean, bi hizkuntzatan idatziko dira atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak.*
 - d) *Zehazki kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak bi hizkuntzatan eman beharko dira, eta baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak berak bi hizkuntza ofizialetako bat bakarrik erabiltzea aukeratu ezean.*
 - e) *Bi hizkuntzatan idatziko dira, halaber, produktu eta zerbitzuak erabili eta mantentzeko jarraibideen liburuxkak, berme-agiriak eta etiketetan eta ontzietan adierazi beharrekoak.*
 - f) *Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako produktu, ondusun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, erabiltako euskarria edozein dela ere, bi hizkuntzatan egingo da.*
3. *Erakunde publikoekin dituzten harremanetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileek arreta eurak hautatzen duten hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea dute. Herri-administrazioei dagokienez, Euskararen Erabilpena Arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeko 6. artikuluan ezarritakoari kalterik egin gabe, Jaurlaritzak egoki ikusten dituen neurriak hartuko ditu eta eskubide hori erabiltzen dela arian-arian bermatzeko beharrezko bitartekoak jarriko dira eskura.*
 4. *Estatuko Administrazioari aplikatzen zaizkion lege honetako xedapenek ez diote kalterik egingo Estatuaren eskumenari bere zerbitzuak antolatu behar dituenean.*

39. artikulua.—Diruz lagundutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak

1. *Lege honen ondorioetarako, honakoak izango dira diruz lagundutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak:*
 - a) *Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona*

juridikoak, edo unibertsaltasun eta berdintasuneko araubide juridikoaren pean dauden zerbitzuak ematen dituztenak, hala nola garraioak, telekomunikazioak eta energia-zerbitzuak.

- b) *Euskal herri-administrazioek ematen dituzten laguntzen edo diru-laguntzen onuradunak diren erakunde edo pertsona juridikoak, edo horietako edozeinekin lankidetz-a-hitzarmena sinatu dutenak. Kasu honetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei dagokien bermeak diru-laguntza edo hitzarmenaren xedearekin erlazionatutako harremanen eremua ere hartuko du.*
2. *Erakunde hauek, publikoak direnean izan ezik, lege honetako 38. artikuluko 2. paragrafoan, a), b) c) eta d) idatz-zatietan, ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Erregelamendu bidez finkatuko da horiek arian-arian nola bete.*

40. artikulua.–Bezeroarentzako arreta

1. *Jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduek lege honetako 38. artikuluko 2. paragrafoan, a), b) eta c) idatz-zatietan, ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Era berean, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko gertu egon behar dute, horien hizkuntza ofiziala edozein dela ere.*
2. *Aurreko paragrafoan adierazitako betebeharrez gain, indarreko legeriak establezimendu komertzial handi gisa kalifikatzen diren establezimenduek, baita jendeari ondasun eta produktuak eskaintzen dizkioten eta, hala ez diren arren, erakunde handi gisa kalifikatzen diren establezimenduek ere, 38. artikuluko 2. paragrafoan, d) idatz-zatian, jasotako betebeharra ere bete beharko dute. Erregelamenduz finkatuko dira erakunde handi kontsideratzeko betekizunak, alegia, negozio-bolumenari, langile-kopuruari eta/edo Euskal Autonomia Erkidegoan duten presentziari dagozkienak.*
3. *Erakunde publikoei atxikita eta jendearentzat irekita dauden establezimenduei lege honetako 38. artikuluan aurreikusitako araubidea aplikatuko zaie.*
4. *Diruz lagundutako erakundeei eta interes orokorreko sektoreei dagozkien eta jendearentzat irekita dauden establezimenduek, 39. artikuluan bildutako betebeharrak betetzeaz gain, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko moduan egon beharko dute, horiek darabilten hizkuntza ofiziala edozein dela ere.*
5. *Jaurlaritzak erregelamendu bidez finkatuko du artikuluko honetako betebeharrak arian-arian nola bete.*

41. artikulua.—*Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa emateko hizkuntza*

1. *Kapitulu honetan berariazko araubiderik eskatu ezean, Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan ondasun eta zerbitzuen inguruan kontsumitzaile eta erabiltzaileei banatzen zaien informazioa, etiketa, ontzi eta jarraibide-inprimaketakoa barne, euskaraz nahiz gaztelaniaz eman ahal izango da, betiere osasuna eta segurtasuna babesteko asmoz aplikatzen den legeriak ezar dezakeenari kalterik egin gabe.*
2. *Jaurlaritzak 1. paragrafoak aipatzen duen ondasun eta produktuei buruzko informazioan euskara erabil dadin sustatuko du.*
3. *Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan araututako jatorri-deitura edo kalitate-deitura duten euskal ondasunek eta artisau-produktuek dituzten etiketetan jartzen diren nahitaezko datuak eta borondatezko informazio gehigarriak euskaraz agertuko dira, gutxienez. Betebehar hau arian-arian nola ezarri, erregelamendu bidez finkatuko da.*

42. artikulua.—*Sustapen-jarduketa publikoa*

1. *Jaurlaritzak kontsumitzaile eta erabiltzaileei ondasun eta zerbitzuak eskaintzen dizkieten erakundeen jarduketan eremuan euskara erabil dadin sustatzeko egoki ikusten dituen neurriak sustatu eta beharrezko bitartekoak jarriko ditu eskura.*
2. *Jaurlaritzak arlo honetan euskara erabiltzea errazagoa egiten duten hizkera espezializatuko materialak zabaltzea sustatuko du.*

1.5. 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa

(Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria, 135. zk., 2008ko uztailaren 16koa)

2. ZIOEN AZALPENETIK ARAUETARA: PRINTZIPIO NAGUSIAK

2.1. Ikuspegi berria

KEHED-ren araubide-giltzak bildurik daude haren zioen azalpenera. Izan ere, egiazko programa formulatzen da horren barruan.

Laburbilduta, dekretuak aitortzen du, zuzenbidearen ikuspegitik, kontsumo-harremanak garrantzitsuak direla, horretan bat egiten duela gaur eguneko lege-

riaren ikuspuntuarekin, bi kontzeptu desberdin alderatuz eta koordinatuz: bateko, kontsumo-harremanak, eta, besteko, hizkuntzen koofizialtasuna.

Bistan da, beraz, arrazoi osoarekin esan daitekeela kasu honetan ikusmirra berria dagoela euskararen aldetik, bertan garatzen baita behinola kontsumo-legerian araututako hura.

Horra, besterik gabe, KEHED-ren zioen azalpenaren testua (zioen azalpena, 3. lerrokada):

*Lege horrekin, hizkuntzaren normalizazioaren inguruko neurrien **ikuspegi berria** indarrez sartu da: **sektore jakin batzuetara** –sektore estrategikoak, nolahi ere– **zuzentzen hasi da normalizazioa**, euskararen erabilera dinamizatzeko gai diren sektoreetara, batik bat, gizarte-harremanetan; izan ere, ez dugu ahaztu behar harreman horietan **kontsumo-harremanak oso garrantzitsuak direla**. Azken batean, **normalizaziotik hasita, hizkuntzen koofizialtasuna bermatzeko** lagungarri izango diren neurriak proposatu dira (Legea bera ere neurrietako bat baino ez da, arau-emailea, kasu honetan).*

2.2. Printzipio nagusiak

Bada, nola zehazten da ikuspegi berri hori? KEHED-k, zioen azalpenaren laugarren lerrokadan, printzipio nagusi batzuetan sistematizatzen du bere araubidea.

Lehena da eskubideen egikaritzea, hots, kontsumitzaileen eskubide linguistikoak babestean datza haren helbururik behinena:

*... kontsumitzaileei eta erabiltzaileei Legean aitortzen zaizkien hizkuntza-**eskubideak egiaz gauzatzeko** aukera emateko asmoz, sortu da.*

Hurrena da araubide horren erregimena mailaz maila lortzeko ustea eta erabakia, euskararen egoera soziolinguistikoa kontuan hartuta:

*... **garapen mailakatua** lortzea...*

Azkena, nire ustez, ez da garrantzirik txikiena duena. Azken horrek hizkuntzaren kalitatearekin dauka zerikusia. Hizkuntzaren kalitatea Quebec-en garaturiko kontzeptua da, eta zuzeneko lotura du beste puntu batekin, alegia, kontsumitzaileek euskaraz kontsumitzeko eskubidearekin, euskara hori kalitatekoa dela. Kalitate horren parametroek, argi dago, hizpide dituzte zuzentasuna eta egokitasun komunikatiboa:

*... azpimarratzen da beharrezkoa dela **kalitatezko euskara** eskaintzea, eta kalitatezko euskaratzat hartzen da **zuzentasun gramatikal edo formalaz** gain, baita, bereziki, **eraginkortasun komunikatiboa** eta kode egokia nahiz solaskidearekiko **hurbila erabiltzea** ere.*

3. HELBURUAK

Printzipio horietatik abiatuta, helburu bikoitza du KEHED-k, zioen azalpenaren bosgarren lerrokadan aipatu bezala.

Bateko, betebeharrak linguistikoak zehaztu beharrekoak dira:

... prestasun-printzipioari jarraiki, jendeari begirako enpresa, erakunde eta establezimenduen hizkuntza-betebeharrak zehaztea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen progresibotasun-baldintzak ezartze aldera, Legearen aginduak zehatz-mehatz betez.

Eta, besteko, sustatze-lana alderatu behar da, eta, horretarako, hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortu da:

... hizkuntza-konpromisoaren zigilua sortzea...

4. LOTURA-PUNTUAK

Bada zuzenbidean teknika juridiko jakina, araubide zehatz bati bere esparruak egokitzen dizkiona. Nazioarteko zuzenbide pribatua erraz erabiltzen bada ere, ez gutxiago araubide jakin batzuen konkurrentzian, zein legeria nori/zeri aplikatu zehaztu nahian.

Ukaezina da kontsumo-harremanak, zabalak ez ezik, oro hartzaileak dirrela. Egin-eginean ere, zuzenbide pribatuaren barruan, kontsumo-harremanak ugari dira, egun zuzenbidearen adar beregaina osatu arte.

Ugariak, eta jardule askoren artekoak ere badira. Horrexegatik, KEHED-k, hasiera-hasieratik, mugatu egiten ditu bere zeregina eta edukia.

Horretarako, zioen azalpenaren seigarren lerrokadan, lotzen ditu kontsumo-harreman juridiko batzuk, kontsumo-jardule zehatz batzuekin eta lurralde esparru jakin batean, baliabide elektronikoak ere bazterrean utzi gabe:

Dekretuak ahalmen mugatua izango du, nahita, kontsumo-harreman jakin batzuk soilik hartzen baititu eraginpean, ez den-denak.

Dekretutik at geratu dira kontsumo-arloko beste hainbat harreman, gehienbat merkataritza txikian eta mikroenpresetan biltzen direnak izanik.

Sektoreak eta enpresak aipatzeko orduan, zioen azalpenaren zazpigarren lerrokadak argi uzten du nori ez zaion dekretuaren testua aplikatzen:

Progresibotasun-baldintzen definizioak lotura handia du Dekretuaren aplikazio-eremuarekin, baina aplikazio-eremu hori ez dator bat le-

hen ere esan dugu– Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38., 39. eta 40. artikuluetan aipatutako erakunde, enpresa edo establezimendu mota guztiekin.

Eta argitzen du, kontrara, norentzat den aplikagarri:

Aldi berean, zenbait sektoretan (komunikazioa, energia, garraioa) eta enpresa motatan (establezimendu handiak, merkataritza-establezimendu kolektiboak, kreditu-erakundeak edo etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obra sustatzaileak) biltzeak ere badu helburua: ahalik eta kontsumo-harreman gehien hartzea eraginpean, baita indartzen ari direnak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak egiaz gauzatzeko estrategikoak direnak ere.

Lurraldearen araberako aplikazio-esparruari dagokionez, hori orokorrean Euskal Autonomia Erkidegoa dela azpimarratzen dute zioen azalpenaren 8 eta 9. lerroekaderek:

*... **lurraldea izanik mugatzeko irizpide.** Hori horrela, Dekretuaren aplikazio-eremuan barne hartutako edozein erakundek hizkuntza-betebeharrak ditu (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38.2. artikuluan aurreikusitakoak), betiere Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimenduren bat baldin badu.*

*Kontua da enpresa-jardueraren garapena Euskal Autonomia Erkidegoarekin lotzea, Estatutuan aurreikusitakoari jarraiki, **EAEko lurralde-eremuan jarduten duten enpresa edo establezimenduekin harremanetan jartzean** kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituzten hizkuntza-eskubideei dagokienez.*

Baliabide elektronikoei dagokienez, zioen azalpenaren hamargarren lerroekadak hauxe du ezarrita:

*Azkenik, bide elektronikoen bitartez gertatzen diren kontsumo-harremanen esparruan barne hartutako enpresen kasuak aipatzen dira; kasu horietan, **ixuraz behintzat, bide horrek ez du inolako loturarik lurraldearekin.** Berrito ere, hizkuntza-betebehar/eskubidea eta bide elektronikoa lotu dira Dekretuan, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan ezarritako irizpide honi jarraiki: **«Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan jardutea».***

*Kasu horretan, badirudi enpresaren egoera juridikoa zehaztu beharra dagoela, **ez baititu izango EAEn establezimendu bat izateak dituen ondorio berdin-berdinak;** aitzitik, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan kontsumitzaileari aitortutako hizkuntza-eskubideak betetzeko prest egon beharko du, besterik gabe.*

5. BETEBEHAR LINGUISTIKOAK

Araubidearen muinean dagoena, bestalde, betebeharraren linguistikoetan barruratzen da, hots, kontsumo-harremanen jardule horiek burutu behar dituzten horietan.

Mailakatze baten barruan arautzen du KEHED-k betebeharraren linguistikoaren arloa. Horrela, idatzizko harremanen lehentasuna ematen die, zioen azalpenaren hamabigarren lerrokadan:

*Lehenengo atalean, garrantzi handia ematen zaie honako hauei: alde batetik, kontsumo-harremanaren oinarri izaki, **kontratu-dokumentuan hizkuntzen koofizialtasuna bermatzeari**, baina horiek bezain garrantzitsuak diren beste zenbait kasu ere ahaztu gabe (esaterako, etxebizitzak saldu edo alokatzean) ; eta bestetik, **garrantzi estrategikoko kontsumo-harremanetan** (finantza-erakundeekin gertatzen direnetan) lortu beharreko hizkuntza-normalizazioari.*

Eta, zioen azalpenaren hamahirugarren lerrokadan, bezeroarentzako arretako hizkuntza-bermea ezartzen du:

*Bigarren atalean, **bezeroarentzako arretako hizkuntza-bermea** da mintzagai, eta bereizi egiten dira, alde batetik hartzaile talde zehaztugabeari zuzendutako mezuak, eta beste aldetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileekin elkarrengaitzat dakarren arreta; bereizketa egin beharra zegoen, kasu batean eta bestean hizkuntza-betebeharrak ezin duelako berdina izan: lehenengo kasuan, ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko eskubideaz ari da, eta bigarrenetan, hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko kontsumitzailearen eskubideaz, baina horrek ez du esan nahi enpresa derrigortuta dagoenik kontsumitzaileak aukeratutako hizkuntzan elkarrengaitzera (erakunde publikoen eremuan ez bada).*

6. EPEAK

Mailaz maila jokatzeko berarekin dakar, ezinbestean, epe epe jokatu beharra, betebeharraren linguistikoaren ezarpenean. Horixe egiten du, egin ere, KEHED-ren xedapen gehigarriak:

6.1. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38.1.a) artikuluan aurreikusitako erakundeak Dekretu honetan erabakitakoari egokitu beharko zaizkio, Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita **urtebeteko epean, Estatutuaren Xedapen Gehigarrian xedatutakoa alde batera utzi gabe.**

6.2. *Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 38.1. artikuluko b) eta c) paragrafoetan aurreikusitako erakundeak Dekretu honetan erabakitakoari egokitu beharko zaizkio, Dekretua indarren hasten denetik kontatzen hasita **2 urteko epean**.*

6.3. *Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak Dekretu honetan xedatutakoari egokitu beharko zaizkio, honako epe hauetan:*

5, 6, 7, 8, 9. eta 12. artikuluetan ezarritako betebeharreri dagokienez, Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita **2 urteko epean**.

13, 14, 15, eta 16. artikuluetan ezarritako betebeharreri dagokienez, Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita **3 urteko epean**.

6.4. *2. artikuluko 3. idatz-zatian aipatzen diren establezimenduak –produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenak– Dekretu honetan xedatutakoari egokitu beharko zaizkio, honako epe hauetan:*

a) *2. artikuluko 3. idatz-zatiko a) eta b) paragrafoetan aurreikusitako establezimenduak –produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenak–:*

1) *Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita **2 urteko epean**, 5. eta 12. artikuluetan aurreikusitako betebeharrak betetzeko.*

2) *Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita **3 urteko epean**, 13. eta 14. artikuluetan aurreikusitakoa betetzeko.*

b) *2. artikuluko 3. idatz-zatiko c) eta d) paragrafoetan aurreikusitako establezimenduak –produktuak saldu edo zerbitzuak ematen dituztenak–:*

1) *Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita **3 urteko epean**, 5. eta 12. artikuluetan aurreikusitako betebeharrak betetzeko.*

2) *Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita **4 urteko epean**, 13. eta 14. artikuluetan aurreikusitakoa betetzeko.*

6.5. *Finantza- eta kreditu-erakundeak eta etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak 10. eta 11. artikuluetan xedatutakoari, hurrenez hurren, egokitu beharko zaizkio Dekretua indarrean hasten denetik kontatzen hasita **2 urteko epean**.*

*Kreditu- eta finantza-erakundeak eta etxebizitzak saldu edo alokatzzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak erakunde publikoak direnean, 2.1. artikuluaaren arabera, 10. eta 11. artikuluetan xedatutakoari egokituko zaizkio, Dekretu hau indarrean hasten denetik kontatzen hasita **urtebeteko epean**.*

7. ZIGILUA

Lanabes berriak arautu ditu KEHED-k, eta, horretarako, ezinbestekoa zigiluarena da. Arauketa zehatza KEHED-ren 19. artikulua egin du.

Lehenengo paragrafoak zigilua zertan datzan azaltzen du:

Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua sortu da. Jendeari begirako establezimendu eta enpresetan jarriko da zigilu hori, baldin eta kontsumitzaile eta erabiltzaileari idatzita eta ahoz emandako arreta hark hautatutako hizkuntzan emateko konpromisoa hartzen badute beren borondatez.

Bigarren paragrafoak, aldiz, zigiluaren gutxieneko edukia du ezarrita:

Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua duten establezimendu eta enpresek honako hauek, gutxienez, euskaraz izan behar dituzte:

- a) *Seinaleak, toponimikoak barne*
- b) *Jendaurrean jartzeko kartel edo errotuluetan ageri den informazioa –finkoa eta aldakorra–, eta*
- c) *Jendearen eskura jartzeko asmoz, establezimendu edo enpresek egiten dituzten inprimaki edo katalogoak, produktu edo zerbitzubati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute.*
- d) *Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako produktu eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein euskarri erabilia ere.*

Hirugarren paragrafoak, bukatzeko, zigiluaren ondoriozko konpromiso berezia arautu du:

Sistemari atxikitako jendeari begirako establezimendu eta enpresek honako konpromiso hau hartzen dute beren gain: kontsumitzaile eta erabiltzaileak hautatutako hizkuntzan ematea arreta bezeroari eta komunikazio edo jakinarazpenak, kontratudokumentuak, fakturak eta egin-dako operazioen ziurtagiriak, aurrekontuak, gordailu-frogagiriak eta antzeko dokumentuak ere hizkuntza horretan emateko konpromisoa.

8. KALITATEKO EUSKARA

Horra kontzeptu berria, aurretiaz euskararen legerian sarri agertu ez dena. KEHED-ren araubideak hiru esparrutan ezartzen du bere zeregina: jendeari begirako establezimenduan, toponimian eta neotoponimian, eta hizkuntza-konpromisoaren zigiluan.

8.1. Jendeari begirako establezimendua (KEHED-ren 5.6 artikulua)

Artikulu honetan aipatutako betebeharrak betez, establezimenduetan kalitatezko euskara erabiliko da, komunikazioa bermatuko duena idatzietan, seinaleetan eta iragarki-tauletan. Horretarako kode egokia eta solaskidearekiko hurbila erabiliko da eta Euskaltzaindiak ezarritako indarreko hizkuntza-araudia jarraituko da.

8.2. Toponimoak eta neotoponimoak (KEHED-ren 11.3 artikulua)

Halaber, kontsumitzaile eta erabiltzaileei etxebizitzak saltzen edo alokatzen dizkieten enpresek, eta eraikuntza-obren sustatzaileek erabiltzen dituzten euskal toponimo eta neotoponimoak bat etorri beharko dira Dekretu honetako 5. artikuluko 5. idatz-zatian xedatutakoarekin.

8.3. Hizkuntza-konpromisoaren zigilua (KEHEK-ren 19.5 artikulua)

Atxikitako enpresa eta establezimenduek honako konpromiso hau hartzen dute beren gain: kontsumitzaileei eta erabiltzaileei eskaintzen dieten informazioan kalitateko euskara erabiltzekoa, komunikazioa bermatuko duena. Horretarako kode egokia eta solaskidearekiko hurbila erabiliko da eta Euskaltzaindiak ezarritako indarreko hizkuntza-araudia jarraituko da.

Hiru esparrutan bi dira ideia nagusiak, kalitateko euskara bermatzeko: informazioa emateko kode linguistiko egokia, alde batetik, eta, Euskaltzaindiaren hizkuntza-araudia errespetatzea, bestetik.

9. URRATZEAK

Igorpen baten bidez konpontzen du kontua KEHED-ren 18. artikulua, araubide propio baten faltaz:

Dekretu honetan ezarritakoa ez betetzeak zehapena dakar, abenduaren 22ko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legearen 50.6 artikulua xedaturikoari jarraiki.

Hartara, abenduaren 22ko 6/2003 Legearen (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren) 50. artikulua da aplikagarri:

1. *Honako hauek dira kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna zaintzearen arloko urratzeak...*
2. *Honako hauek dira ondasun eta produktuak aldatu eta faltsutzearen eta eremu horretan iruzurra egitearen arloan gertatzen diren urratzeak...*
3. *Honako hauek dira zerbitzuak ongi ez egitearen ondorioz gertatzen diren urratzeak...*
4. *Honako hauek dira normalizazio teknikoaren arloan eta merkataritza eta zerbitzugintza arloan, bai eta ondasunak edo zerbitzuak saltzeko eta hornitzeko baldintzen edo tekniken arloan ere, gertatzen diren urratzeak...*
5. *Honako hauek dira informazio, zaintza, ikerkuntza, ikuskaritza, tramitazio eta betearazpen arloan gertatzen diren urratzeak:*
6. *Oro har, kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko indarrean dauden arauak eta xedapen osagarriak berariaz ezartzen dituzten baldintza, eginbehar edo debekuak ez betetzea.*

10. ONDORIOAK: ON-GAITZAK

KEHED-ren aurrerabideak argi daudela ikusirik, komenigarri izan daiteke halako erkatze eta haztatze bat egitea, zer dagoen ondo eta zer hobetzeko emanda, laburki bada ere:

10.1. Ondo

- Aspalditik zegoen premiari erantzun egokia ematea, mailaz maila eta jarraitutasun baten ustean.
- Jendearekiko arreta azpimarratzea hizkuntza-eskubideen arloan, horri lehenetsuna emanez, hasierako araugintza honetan.
- Euskararen kalitatea zaintzea, maila formalean nahiz komunikatiboan, batez ere kontsumo-harremanetan. Horrek, bistan da, egundoko eragina du gizartean, kontsumoak maila sozioekonomikoaren barnean garrantzi alboraezina baitu.

10.2. Hobetzeko

- Aplikaziorako esparru murrizta, dela araugaien ikuspegitik, dela kontsumoaren arloan pisu handia duten profesionalak kanpoan gelditu direlako.
- Exonimoetan araubiderik eza, egun kontsumoan kanpoko produktu eta emaitzek duten esanahia aintzat hartu gabe
- Arbitrajearen eskuartekoak hobeto baliatu beharko dira, kontsumoaren arbitrajea ere esparru linguistikoetara zabalduz.
- Testuaren garatzea, zalantzarik gabe, hizkuntza-konpromisoaren zigilua xehekiago arautzea ekarri beharko du, eta, ororen gainetik, baita sustatze-lan sakona moldatu beharra ere. Horretara etorri dira, etorri ere, horren zabalkunderako eman diren dekretuak.

11. BIBLIOGRAFIA

11.1. Lege-testuak

BUREAU EUROPÉEN POUR LES LANGUES MOINS RÉPANDUES (BELMR/EBLUL): *Vade-Mecum. Textes officiels internationaux concernant les langues moins répandues en Europe*. Brusela: Centre de documentation du Bureau européen pour les langues moins répandues (BELMR/EBLUL), 2003, 508 orr.

COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA: «Convenio sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales abierto a la firma en Roma el 19 de junio de 1980». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1980-10-9, L 266. zk., 1-54 orr.

CONSEJO DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS: «Directiva del Consejo de 20 de diciembre de 1985 referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1985-12-31, 6. liburukia, 15. kapitulua, 131-133 orr.

123/2008 Dekretua, *uztailaren Iekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa*. EHAA, 2008-7-16, 135. zk., 18653-18669 orr.

6/2003 Legea, *abenduaaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena*. EHAA, 2003-12-30, 254. zk., 25289-25327 orr.

Ley 18/1997, de 13 de mayo, de modificación del artículo 8 de la Ley del Contrato de Seguro para garantizar la plena utilización de todas las

- lenguas oficiales en la redacción de los contratos*. BOE, 1997-5-14, 115. zk., 15038 orr.
- Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística*. Quaderns 11 de legislació. Generalitat de Catalunya, Departament de la Presidència, Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions, 1998, 34 orr.
- PARLAMENTO EUROPEO: «Resolución sobre cláusulas contractuales abusivas». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1986-3-24, C 68. zk., 195-196 orr.
- : «Resolution portant avis du Parlement européen sur la Communication de la Communauté européenne au Conseil relative a un programme d'action de la Communauté européenne a l'égard des consommateurs». *Journal officiel des Communautés européennes*, 1980-11-10, C 291. zk., 39-42 orr.
- PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA: «Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de octubre de 1994 relativa a la protección de los adquirientes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1994-10-29, L 280. zk., 83-87 orr.
- PARRA LUCÁN, M. A. (Arg.): *Legislación de consumo*. Madrid: Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.), 2007, 1113 orr.
- : *Legislación de consumo. Normativa de actualización*. Madrid: Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.), 2008, 2. argitaraldia, 132 orr.

11.2. Liburuak eta artikuluak

- ALENZA GARCÍA, J. F.: «Competencias lingüísticas y Registro Mercantil: a propósito de la STC 87/1997, de 24 de abril». *Actualidad Administrativa*, 1998, 30. zk., 635-645 orr.
- ARANA, E. eta IÑIGO, J. J.: *Publikuntza. Publizitatea eta hizkuntza ez normalizatuak*. Leioa-Donostia: Euskal Herriko Unibertsitatea-Euskal Kulturaren Batzarrea, 1992, 183 orr.
- ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC: *Charte de la langue française. Chapitre C-II*. Quebec: Assemblée Nationale du Québec, 1989-7-1, 43 orr.
- BASTARACHE, M.: *Language Rights in Canada*. Quebec: Les Éditions Yvon Blais Inc., 2004, 2. argitaraldia, 708 orr.
- BASTARDAS I BOADA, A.: *Les polítiques de la llengua i la identitat a l'era «glocal»*. Bartzelona: Generalitat de Catalunya. Departament d'Interior, Relacion Institucionals i Participació Institut d'Estudis Autònoms, 2007, 159 orr.

- BEAUCHAMP-ACHIM, S. eta BOUCHARD, P.: *Le français, langue des commerces et des services publics. Le point de vue de la clientèle. Resultats d'un sondage*. Quebec: Éditer officiel du Québec, 1980, 175 orr.
- BEAUDOIN, G. A. eta RATUSHNY, E., (Arg.): *The Canadian Charter of Rights and Freedoms*. Toronto: Carswell, 1989, 2. argitaraldia, 942 orr.
- BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC eta BIBLIOTHÈQUES ET ARCHIVES CANADA: *Lois en droit des affaires*. Quebec: Les Éditions Yvon Blais Inc., 2007, 9. argitaraldia, 539 orr.
- BIZKAIKO FORU ALDUNDIA/DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA: *Enpresa euskaldunduz. Urratsez urrats*. Bilbo: Elkar, 1997, 185 orr.
- : *Enpresa euskaldunduz. Fitxa juridikoen eskuliburua*. Bilbo: Elkar, 2000, 373 orr.
- CAVANILLAS MÚGICA, S.: *Responsabilidad civil y protección del consumidor*. Palma: Facultad de Derecho de Palma de Mallorca, 1985, 219 orr.
- COLOMER, J. M.: *Grandes imperios, pequeñas naciones*. Bartzelona: Editorial Anagrama S.A., 2006, 255 orr.
- COMISIÓN EUROPEA: *Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo en relación con los requisitos lingüísticos relativos a los derechos de los consumidores en la Comunidad*. Brusela, 1993, 17 orr.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS: *Propuesta de Directiva del Consejo sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores*. Brusela: Comisión de las Comunidades Europeas, 1990, 77 orr.
- COMISIÓN EUROPEA: «Comunicación interpretativa de la Comisión sobre el empleo de lenguas para la comercialización de los productos alimenticios como consecuencia de la sentencia «Peeters»». *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, 1993-12-23, C 345. zk., 3-6 orr.
- COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES: *Les clauses abusives dans les contrats conclus avec des consommateurs*. Brusela: Commission des Communautés Européennes, 1984, 18 orr.
- COMMUNAUTÉ ÉCONOMIQUE EUROPÉENNE: «Convention sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome, 19 juin 1980)». *Pratique des contrats internationaux*. Paris: GLN, 1988, 2. liburua, 3. eranskina, 11 orr.
- CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE: *La francisation des entreprises: compte rendu de la rencontre des 11, 12 et 13 février 1981 organisée par Le Conseil de la Langue Française*. Quebec: Conseil de la Langue Française, 1981, 136 orr.
- CONSELL CONSULTIU DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA: «Dictamen 152. De 2 de diciembre de 1988». www.cconsultiu.cat.

- CORBEIL, J. C.: *L'embaras des langues. Origine, conception et évolution de la politique linguistique québécoise*. Quebec: Éditions Québec Amérique inc., 2007, 548 orr.
- DESCHÊNES, J.: *Ainsi parlèrent les tribunaux... Conflits linguistiques au Canada 1968-1980*. Montreal: Wilson et Lafleur, 1980, 1.º bolumena, 502 orr.
- : *Ainsi parlèrent les tribunaux... Conflits linguistiques au Canada 1968-1980*. Montreal: Wilson et Lafleur, 1980, 2.º bolumena, 716 orr.
- EUSKALTZAINDIA-JAGON SAILA. SUSTAPEN BATZORDEA: *Hizkuntza-zuzenbidea. Testu bilduma euskaraz*. Bilbo: EUSKALTZAINDIA, 2007, 155 orr.
- EUSKO JAULARITZA, KULTURA SAILA/GOBIERNO VASCO, DEPARTAMENTO DE CULTURA: *Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia*. Gasteiz: Eusko Jaularitzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia/Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 1999, 84 orr.
- FAURAT, E. eta VALERO, A.: *Eines per al comerç. Formulari i vocabulari comercial català*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Comerç, Consum i Turisme, 1994, 345 orr.
- FONT I RIBAS, A.: «L'Estatut lingüístic en el marc de les relacions comercials». *Revista de Llengua i Dret*, 1989, 12. zk., 137-150 orr.
- FUSTER, J.: «Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas: Caso Peeters. Asunto C-369/89. Etiquetado en la lengua de la región lingüística de la comercialización». *Estudios sobre el Consumo (Revista del Instituto Nacional del Consumo)*, 1992, 25. zk., 115-119 orr.
- GÉMAR, J. C.: *Les trois états de la politique linguistique du Québec. D'une société traduite à une société d'expression*. Quebec: Éditeur officiel du Québec, 1983, 201 orr.
- GONZÁLEZ RIVAS, J. J.: «Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios envasados. Comentario doctrinal». *Semana Jurídica*, 1996, 42. zk., 1296-1303 orr.
- IZQUIERDO PERIS, J. J.: «El asunto Kik: del debate de las lenguas en la oficina de armonización del mercado interior». *Gaceta Jurídica*, 1995, 145. zk., 5-16 orr.
- JANE GUASCH, J.: «La regulación de la lengua en el etiquetado de los productos alimenticios. Comentario de la sentencia del Tribunal Constitucional 147/1996». *La Ley*, 1997, 4321 zk., 1-3 orr.
- KIBBE, D. A. (Arg.): *Language Legislation and Linguistic Rights*. Amsterdam-Filadelfia: John Benjamins Publishing Company, 1998, 415 orr.

- LAPONCE, J.: *Loi de Babel et autres régularités des rapports entre langue et politique*. Québec: Les Presses de l'Université Laval, 2006, 194 orr.
- MACHADO PLAZAS, J.: «El uso de la lengua catalana en el etiquetado de productos comercializados en Cataluña: sobre la resolución del Tribunal Contitucional de 19 de abril de 1988». *Revista de Llengua i Dret*, 1989, 12. zk., 219-223 orr.
- MARTEL, M. eta PÂQUET, M.: *Légiférer en matière linguistique*. Culture française d'Amérique. Québec: Les Presses de l'Université Laval, 2008, 449 orr.
- MEMMO, D.: *Dichiarazione contrattuale e comunicazione linguistica*. Padua: Cedam, 1990, 156 orr.
- MILIAN I MASSANA, A.: *Globalización y requisitos lingüísticos: una perspectiva jurídica*. *Supraestabilidad, libre circulación, inmigración y requisitos lingüísticos*. Bartzelona: Atelier Editorial, S.L., 2008, 169 orr.
- : *Público y privado en la normalización lingüística. Cuatro estudios sobre derechos lingüísticos*, Bartzelona: Atelier Editorial, S.L., 2000, 208 orr.
- MIRAMBELL I ABANCÓ, A.: «La sentència del Tribunal Constitucional 74/1987, de 25 de maig: la seva repercussió en el concepte d'oficialitat lingüística». *Revista Jurídica de Catalunya*, 1988, 1.º zk., 173-180 orr.
- MONNIER, D.: *La langue d'affichage. Analyse d'un sondage CROP réalisé en juin 1986*. Québec: Conseil de la langue française, 1986, 45 orr.
- NOGERAS, I.: *Merkataritzan euskaraz*. Usurbil: ELHUYAR, 1997, 167 orr.
- PUIG SALELLAS, J. M.: «La empresa y las lenguas oficiales del Estado». *La Empresa en la Constitución española*. Iruña: Aranzadi, 1989, 353-374 orr.
- REYES LÓPEZ, M. J.: *Manual de Derecho privado de consumo*. Madril: Wolters Kluwer España, 2009, 533 orr.
- ROVIRA, M. (Zuz.): *El català a les empreses. Context, practiques i discursos*. Bartzelona: Proa, 2005, 294 orr.
- ROYO, J.: *Una llengua és un mercat*. Bartzelona: Edicions 62, 1991, 185 orr.
- SOLÉ I DURANY, J. R.: «Dues sentències del Tribunal Suprem del Canadà sobre la llengua a la retolació i altres activitats comercials». *Revista de Llengua i Dret*, 1989, 12. zk., 217-218 orr.
- SPARER, M.: *Libre-échange et droit linguistique*. Québec: Conseil de la langue française, 1988, 59 orr.
- TOLIVAR ALAS, L.: *Las libertades lingüísticas. La cooficialidad en el acceso a la Función Pública y en el Estatuto de los Funcionarios*. Madril: Instituto de Administración Pública, 1987, 251 orr.

- TOTORICAGÜENA, G. eta URRUTIA, I. (Arg.): *The legal status of the basque language today: one language, three administrations, seven different geographies and a diaspora*. Donostia: Eusko Ikaskuntza, 2008, 265 orr.
- TRIGO GARCÍA, B.: «La nueva ley portuguesa de defensa de los consumidores». *Actualidad Civil*, 1997, 20. zk., 453-471 orr.
- TRUCHOT, C.: *Europe: l'enjeu linguistique*. Paris: La documentation Française, 2008, 153 orr.
- URRUTIA BADIOLA, A.: «Kontsumoa hizkuntz eskubideen eskutik». *Egunkaria*, 1993-5-7, 3. orr.
- WALLOT, J.-P.: *La gouvernance linguistique: le Canada en perspective*. Collection Amérique Française, 11. zk. Ottawa: Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2005, 306 orr.
- ZENBAIT AUTORE: *Estudios jurídicos sobre la Ley de Política Lingüística*. Barcelona-Madril: Generalitat de Catalunya Institut d'estudis autonòmics eta Marcial Pons, ediciones jurídicas y sociales, S.A., 1999, 605 orr.
- : *Estudios sobre el estatuto jurídico de las lenguas en España* (PÉREZ FERNÁNDEZ, J.M., Koord.). Barcelona: Atelier Editorial, S.L., 2006, 514 orr.
- : *Existe-t-il une gouvernance linguistique? Regards sur le monde hispanique* (REYNÉS, P., Koord.). Paris: INDIGO & côté-femmes éditions, 2008, 128 orr.
- : *Llengua, empresa i integració econòmica. L'intercanvi econòmic com af font de canvi lingüístic*. Barcelona: Institut d'Estudis Catalans, 2005, 254 orr.
- : *The case of basque: past, present and future* (AZURMENDI, M. J. eta MARTINEZ DE LUNA, I., Arg.). Donostia: Soziolingüistika Klusterra, 158 orr.
- : *The European Charter for Regional or Minority Languages: Legal Challenges and Opportunities*. Strasbourg: Council of Europe, 2008, 275 orr.