



## ANTEPROYECTO DE LEY DE ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES .....	15
Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.      15	
Artículo 2.- Principio general de protección de las personas consumidoras y usuarias.      15	
Artículo 3.- Definiciones. 15	
TÍTULO II. COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE EUSKADI.....	17
CAPÍTULO I.- COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES.....	17
Artículo 4.- Competencias de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus organismos autónomos. 17	
Artículo 5.- Competencias de las entidades locales.    19	
Artículo 6.- Concurrencia de actuaciones administrativas.    20	
Artículo 7.- Cooperación administrativa.            20	
CAPÍTULO II.- LA COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO DE EUSKADI.....	20
Artículo 8.- Naturaleza del órgano.            20	
Artículo 9.- Funciones. 21	
Artículo 10.- Composición y funcionamiento.    21	
TÍTULO III. DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.....	22
CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	22
Artículo 11.- Derechos de las personas consumidoras y usuarias.    22	
Artículo 12.- Derechos objeto de especial protección. 22	
Artículo 13.- Irrenunciabilidad de los derechos.23	
Artículo 14.- Interpretación favorable a las personas consumidoras y usuarias.    23	
Artículo 15.- Buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas. 23	
Artículo 16.- Principio de consumo responsable.        23	
CAPÍTULO II. DERECHO A LA PROTECCIÓN FRENTE A RIESGOS QUE AFECTEN A LA SALUD Y LA SEGURIDAD. ....	24
Artículo 17.- Deber general de seguridad.        24	
Artículo 18.- Deber de informar sobre los riesgos.    24	
Artículo 19.- Deber de neutralizar el riesgo.    25	
Artículo 20.- Obligación de comunicación de riesgos por parte de los servicios médicos.    25	

<b>CAPITULO III.- DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES.....</b>	<b>25</b>
Artículo 21.- Impulso de buenas prácticas.	25
Artículo 22.- Calidad y conformidad de los bienes y servicios.	26
Artículo 23.- Servicios de atención a la clientela en las empresas.	26
Artículo 24. Documento justificativo de la relación de consumo.	27
Artículo 25.- Presupuesto previo para la contratación de bienes o servicios.	27
Artículo 26.- Pago por adelantado.	28
Artículo 27.- Resguardo de depósito.	28
Artículo 28.- Constancia de las condiciones de las ofertas realizadas verbalmente.	29
Artículo 29.- Protección contra los abusos contractuales.	29
Artículo 30.- Suministro de servicios de interés general.	29
Artículo 31. Prácticas comerciales.	29
Artículo 32.- Comprobación de las comunicaciones, etiquetado y presentación de los bienes.	30
Artículo 33.- Ejercicio de acciones.	30
<b>CAPÍTULO IV.- DERECHO A LA REPARACIÓN DEL DAÑO.....</b>	<b>30</b>
Artículo 34.- Reparación de daños causados por bienes y servicios.	30
Artículo 35.- Daños derivados de la prestación de servicios públicos.	30
<b>CAPÍTULO V. DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.....</b>	<b>31</b>
Sección 1ª. Principios generales de actuación.	31
Artículo 36.- Obligación de informar en relación con los bienes y servicios.	31
Artículo 37.- Publicidad de las ofertas promocionales.	31
Artículo 38.- Información sobre precios.	32
Artículo 39.- Otras informaciones.	33
Sección 2ª.- Actuaciones administrativas de información.	34
Artículo 41.- Tipos de actuaciones.	34
Artículo 42.- Campañas específicas de información.	34
Artículo 43.- Utilización de las nuevas tecnologías de la información.	35
Sección 3ª.- Oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.	35
Artículo 44.- Creación y coordinación de oficinas de información.	35
Artículo 45.- Funciones de las oficinas de información.	36

<p><b>CAPÍTULO VI. DERECHO A LA EDUCACIÓN Y A LA FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO.</b>.....36</p> <p>    Artículo 46.- Promoción de la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias. 36</p> <p>    Artículo 47.- Colaboración con otras administraciones. 37</p> <p>    Artículo 48.- Objetivos de las actuaciones de educación y formación. 37</p> <p>    Artículo 49.- Programas de educación y formación. 37</p> <p><b>CAPÍTULO VII. DERECHO DE REPRESENTACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.</b> .....38</p> <p>    Sección 1ª. Concepto y requisitos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. 38</p> <p>    Artículo 50.- Reconocimiento y fomento del asociacionismo. 38</p> <p>    Artículo 51.- Concepto de asociaciones de personas consumidoras y usuarias. 39</p> <p>    Artículo 52.- Principios de actuación. 39</p> <p>    Artículo 53.- Requisitos de las asociaciones representativas. 39</p> <p>    Artículo 54.- Representación de intereses generales o difusos. 40</p> <p>    Sección 2ª.- Requisitos de independencia y transparencia y principios de actuación. 40</p> <p>    Artículo 55.- Requisitos de independencia. 40</p> <p>    Artículo 56.- Participación en sociedades mercantiles.41</p> <p>    Artículo 57.- Definición del marco de colaboración con los operadores del mercado. 41</p> <p>    Artículo 58.- Convenios o acuerdos de colaboración. 42</p> <p>    Artículo 59.- Depósito de las cuentas anuales. 42</p> <p>    Artículo 60.- Publicidad de la información depositada por las asociaciones de consumidores y usuarios. 42</p> <p>    Sección 3ª.- Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. 42</p> <p>    Artículo 61.- Funciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.42</p> <p>    Artículo 62.- Derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. 43</p> <p>    Artículo 63.- Colaboración con la administración. 44</p> <p>    Sección 4ª. Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi. 45</p> <p>    Artículo 64.- Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias-de Euskadi. 45</p> <p>    Artículo 65.- Control de cumplimiento de requisitos. 45</p> <p>    Artículo 66.- Baja de la inscripción en el Registro. 45</p> <p>    Artículo 67.- Colaboración con otros registros. 46</p> <p><b>CAPÍTULO VIII. DERECHOS LINGÜÍSTICOS.</b>.....46</p> <p>    Artículo 68.- Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. 46</p>	<p>36</p> <p>36</p> <p>37</p> <p>37</p> <p>37</p> <p>38</p> <p>38</p> <p>38</p> <p>39</p> <p>39</p> <p>39</p> <p>40</p> <p>40</p> <p>40</p> <p>41</p> <p>41</p> <p>42</p> <p>42</p> <p>42</p> <p>42</p> <p>42</p> <p>42</p> <p>43</p> <p>44</p> <p>45</p> <p>45</p> <p>45</p> <p>45</p> <p>46</p> <p>46</p>
---	---

Artículo 69.- Entidades públicas	46
Artículo 70.- Sectores de interés general y grandes establecimientos comerciales.	47
Artículo 71.- Presentación y etiquetado de bienes y servicios.	48
Artículo 72.- Actuación pública de fomento.	48
<b>TÍTULO IV.- ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.</b>	<b>48</b>
Artículo 73.- Promoción de los sistemas alternativos de resolución de conflictos.	48
Artículo 74.- Principios generales.	49
Artículo 75.- Utilización de medios electrónicos y telemáticos.	49
<b>CAPÍTULO II.- MEDIACIÓN.</b>	<b>49</b>
Artículo 76.- Concepto.	49
Artículo 77.- Principios de actuación.	49
Artículo 78.- Naturaleza de los acuerdos.	50
Artículo 79.- Procedimiento de mediación en ejecuciones hipotecarias de vivienda habitual.	50
Artículo 80.- Acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos.	50
<b>CAPÍTULO III.- TRAMITACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS.</b>	<b>50</b>
Artículo 81.- Quejas, reclamaciones y denuncias.	50
Artículo 82.- Hojas de reclamaciones.	51
<b>CAPÍTULO IV.- ARBITRAJE.</b>	<b>52</b>
Artículo 83.- Fomento y desarrollo del arbitraje.	52
Artículo 84.- Procedencia del arbitraje.	52
Artículo 85.- Adhesión al arbitraje en el sector público y la contratación pública.	52
Artículo 86.- Valoración de la adhesión al arbitraje.	52
Artículo 87.- Distintivo de adhesión al arbitraje.	53
<b>TÍTULO V.- ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE VIGILANCIA Y CONTROL.</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO I.- MEDIDAS DE CARÁCTER GENERAL.</b>	<b>53</b>
Artículo 88.- Principios de actuación.	53
Artículo 89.- Control y vigilancia de bienes y servicios.	53
Artículo 90.- Advertencias y requerimientos.	54
Artículo 91.- Apoyo técnico.	54
Artículo 92.- Plan anual de campañas.	54

CAPÍTULO II.- MEDIDAS PROVISIONALES EN CASO DE RIESGO.	54
Artículo 93.- Ámbito y supuestos.	54
Artículo 94.- Proporcionalidad de las medidas.	55
Artículo 95.- Tipos de medidas.	55
Artículo 96.- Procedimiento a seguir tras la adopción de las medidas.	55
Artículo 97.- Servicio de alerta e información de riesgos.	56
CAPÍTULO III.- TOMA DE MUESTRAS Y PRÁCTICA DE ANÁLISIS.	56
Artículo 98.- Supuestos.	56
Artículo 99.- Costes derivados de la toma de muestras y compras de prueba.	57
Artículo 100.- Efectos de los ensayos practicados.	57
Artículo 101.- Práctica de la toma de muestras.	57
Artículo 102.- Práctica de las pruebas analíticas.	57
Artículo 103.- Realización de análisis en el mismo lugar de la inspección.	58
Artículo 104.- Realización de análisis en un único acto.	58
Artículo 105.- Análisis de una única muestra.	58
Artículo 106.- Costes derivados de la realización de análisis.	59
TÍTULO VI. LA INSPECCIÓN DE CONSUMO. ....	59
Artículo 107.- Ámbito de actuación.	59
Artículo 108.- Criterios y principios de actuación.	59
Artículo 109.- Identificación del personal inspector.	60
Artículo 110.- Deberes del personal inspector.	60
Artículo 111.- Condición de autoridad.	60
Artículo 112.- Funciones de la inspección de consumo.	60
Artículo 113.- Facultades de la inspección de consumo.	61
Artículo 114.- Documentación de las labores inspectoras.	62
Artículo 115.- Citaciones a las personas objeto de inspección.	63
Artículo 116.- Obligaciones de las personas objeto de inspección.	63
Artículo 117.- Colaboración con la inspección de consumo.	64
TÍTULO VII. POTESTAD SANCIONADORA.....	64
CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	64
Artículo 118.- Ámbito de ejercicio de las potestades sancionadoras.	64
Artículo 119.- Validez de documentos emitidos por otras administraciones.	65

Artículo 120.- Órganos competentes para sancionar.	65
<b>CAPÍTULO II TIPIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES.....</b>	<b>65</b>
Artículo 121.- Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.	65
Artículo 122.- Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.	66
Artículo 123.- Infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos y servicios.	67
Artículo 124.- Infracciones en materia de información precontractual.	68
Artículo 125.- Infracciones en materia de contratos con personas consumidoras y usuarias.	69
Artículo 126.- Infracciones en materia de garantía y servicio posventa.	72
Artículo 127.- Infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección.	73
Artículo 128.- Otras infracciones.	73
<b>CAPÍTULO III. CALIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES.....</b>	<b>74</b>
Artículo 129.- Calificación de las infracciones.	74
Artículo 130.- Criterios para la calificación.	74
<b>CAPÍTULO IV. SANCIONES.....</b>	<b>75</b>
Artículo 131.- Clasificación de las sanciones.	75
Artículo 132.- Sanciones accesorias.	76
Artículo 133.- Graduación de las sanciones.	76
Artículo 134.- Circunstancias agravantes.	77
Artículo 135.- Circunstancias atenuantes.	77
Artículo 136.- Circunstancias mixtas.	77
Artículo 137.- Reducción de sanciones pecuniarias.	78
Artículo 138.- Sanción accesoria de decomiso de mercancías.	78
Artículo 139.- Sanción accesoria de publicidad.	78
Artículo 140.- Publicación de infracciones cometidas.	79
Artículo 141.- Rectificaciones públicas.	79
Artículo 142.- Indemnización de daños y perjuicios.	79
Artículo 143.- Efectos de las sanciones sobre la concesión de subvenciones.	79
<b>CAPÍTULO V. RESPONSABILIDAD POR INFRACCIONES .....</b>	<b>80</b>
Artículo 144.- Sujetos responsables.	80
Artículo 145.- Otros responsables.	81

CAPÍTULO VI. PRESCRIPCIÓN DE LAS INFRACCIONES Y DE LAS SANCIONES. ....	81
Artículo 146.- Prescripción de las infracciones.	81
Artículo 147.- Caducidad del procedimiento.	81
Artículo 148.- Prescripción de las sanciones.	81
Disposición derogatoria.- Derogación normativa.....	82
Disposición Final.- Entrada en vigor.....	82

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

-I-

Han pasado más de quince años desde la entrada en vigor, el 31 de diciembre de 2003, del Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias, aprobado por la Ley 6/2003, de 22 de diciembre. Durante este tiempo, la perspectiva de la protección de los derechos en materia de consumo ha cambiado sustancialmente, tanto por la modificación de la realidad social sobre la que tal producción normativa ha de actuar, como por la importante ampliación del acervo jurídico producido en los últimos años, especialmente, en el entorno de la Unión Europea.

De un lado, es indudable que la sociedad reclama la consideración y el fomento de un consumo responsable, esto es, de nuevos hábitos y actitudes que faciliten relaciones de consumo ajustadas a criterios de racionalidad y sostenibilidad, propiciando un consumo moderado, informado, reflexivo y consciente, con especial atención a la preservación del medio ambiente, la calidad de vida, la especificidad cultural y un desarrollo socioeconómico individual y colectivo responsable. Al mismo tiempo, la experiencia de la crisis económica sufrida en los últimos años ha puesto de manifiesto la necesidad de prestar especial protección a las personas consumidoras o usuarias vulnerables y a los colectivos o grupos de personas que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación, en su condición de consumidoras o usuarias.

A tales circunstancias hay que añadir el cambio sustancial de los hábitos de consumo que se ha producido en los últimos tiempos. En efecto, hoy en día asistimos a un mercado con tipos de productos y formas de uso muy novedosas, en gran medida de carácter tecnológico, ofrecidos usualmente en páginas web, a través de empresas diferentes, lo que dificulta identificar en cada caso el carácter de la intervención, la posición y la responsabilidad jurídica de cada una de ellas. A ello se une el incremento considerable de las contrataciones a distancia o fuera de establecimiento mercantil, la relajación documental en las contrataciones, el aumento tanto de contratos verbales o sin formalización escrita como de contratos de adhesión, así como la aparición de nuevas formas de publicitar y comercializar los productos a distancia, sobre todo en el ámbito de la prestación de servicios, lo que conlleva numerosos cambios de las empresas prestadoras.

De otro lado, el cambio del marco normativo de referencia exige igualmente una labor de adaptación y actualización normativa también en nuestro ámbito. En este sentido, la Unión Europea ha dictado gran número de normas de protección en materia de consumo, regulando numerosos sectores y estableciendo mecanismos de protección tendentes a facilitar la ejecución real y efectiva de los derechos promulgados en este ámbito, a las que más adelante nos referiremos. Así mismo, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, refundió la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que incidían en los aspectos regulados en ella. La disposición, que ha sido objeto de varias modificaciones posteriores, señala entre sus preceptos los que tienen carácter básico y los que se dictan al amparo de competencias



exclusivas del Estado, estableciendo un marco a partir del cual ha de desarrollarse el estatuto vasco de las personas consumidoras y usuarias.

En el ámbito organizativo interno, la creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, mediante la Ley 9/2007, de 29 de junio, marca un hito que naturalmente ha de ser considerado en la nueva regulación. La creación del organismo autónomo, con los objetivos de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, asumiendo con carácter general todas las competencias y funciones que en la ley vigente corresponden al órgano del Gobierno Vasco competente en materia de consumo, facilita una mejor y más rápida respuesta a las exigencias sociales cada vez mayores para asesorar y encauzar los conflictos que surgen en relación con el consumo.

-II-

La protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias es uno de los principios rectores de la política social y económica, que exige disponer de un marco jurídico adecuado para garantizar la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos, con especial atención a la información y a la educación; en virtud de lo dispuesto por el artículo 51 de la Constitución, es una obligación de todos los poderes públicos, que, por tanto, alcanza tanto al Estado como a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones Locales.

La materia "consumo", entendida como el conjunto de reglas jurídicas que tienen por objeto proteger a las personas consumidoras y usuarias, tiene carácter pluridisciplinar o transversal y se articula a través de distintos sectores de la actividad administrativa, como la ordenación sanitaria, la industria, el comercio o los transportes. El Tribunal Constitucional ha puesto de relieve la dificultad de deslindar esta competencia, pues la defensa de las personas consumidoras "es un concepto de tal amplitud y de contornos tan imprecisos", que supone "encontramos ante una materia que se caracteriza ante todo por su contenido pluridisciplinar en la que se concitan una amplia variedad de materias" y es frecuente que una norma pueda estar comprendida en más de una de las reglas definitorias de competencias. En efecto, la regulación atinente a la protección del consumo puede ser parte de la legislación civil o mercantil, del derecho procesal, del régimen sobre determinados productos (farmacéuticos, explosivos, entre otros) o del comercio interior, además de ser parte integrante de las bases y coordinación de la planificación general de la economía, de las bases y coordinación general de la sanidad o de la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes.

En todo caso, la jurisprudencia constitucional ha ido elaborando una serie de reglas competenciales que han de ser consideradas: de un lado, la reserva al Estado de las determinaciones legales que afecten al contenido de los contratos, así como el régimen de responsabilidad civil, el régimen de garantías, mediante el establecimiento de un servicio de posventa obligatorio, el régimen de la tutela judicial y las reglas de legitimación en orden al acceso de las personas consumidoras y usuarias a los Tribunales y la regulación del arbitraje y las cláusulas abusivas; de otro lado, la atribución al ámbito legislativo autonómico de los aspectos jurídico-administrativos de las relaciones de consumo, en especial, de determinados tipos de ventas, de las normas preventivas contra las cláusulas abusivas y de aquellas que abordan aspectos administrativos sobre la condición y capacidad jurídica del comerciante, así como el derecho de información de

las personas consumidoras y usuarias, a lo que hay que añadir el desarrollo de las bases estatales, en las materias citadas.

-III-

La presente ley contiene 148 artículos, que se estructuran en siete títulos, una disposición derogatoria y una disposición final. La ley contiene una regulación completa y sistemática de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y de las actuaciones administrativas encaminadas a su promoción y garantía, de cuyo contenido, por su carácter novedoso, podemos destacar las siguientes cuestiones:

- La obligación de los servicios médicos, tanto de Osakidetza/Servicio Vasco de Salud como de carácter privado, de comunicar los riesgos de los que tengan conocimiento por razón de la atención prestada.

- El impulso de códigos de buenas prácticas empresariales y la posibilidad de que Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo participe en su elaboración.

- La regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas, con la obligación de poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono, de carácter gratuito.

- El derecho de las personas consumidoras y usuarias a que se formalicen por escrito las condiciones de las ofertas realizadas verbalmente.

- La protección contra abusos contractuales a través de la difusión de cláusulas y prácticas empresariales abusivas.

- En los suministros de servicios de interés general, tales como agua, electricidad, gas, teléfono o internet, la obligación de las empresas de ofrecer un plazo de subsanación a la persona usuaria, antes de interrumpir la prestación.

- La previsión de que la resolución sancionadora en materia de consumo pueda acordar la obligación de resarcir los daños y perjuicios ocasionados, determinado el importe de la correspondiente indemnización, que será ejecutiva por la vía de apremio.

- La obligación de las empresas de servicios de ofrecer información, con carácter previo a su contratación, sobre las incidencias por obras de mantenimiento, gran afluencia de personas, condiciones meteorológicas u otras análogas, que puedan afectar a su uso o disfrute en condiciones óptimas.

- La apuesta clara por la promoción de los sistemas alternativos de resolución de conflictos, a través de la regulación de la mediación, con una previsión específica en el supuesto de ejecuciones hipotecarias de vivienda habitual; la consideración de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo como autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo en el ámbito de Euskadi; y la introducción de la adhesión al arbitraje como regla general en el sector público y en el ámbito de la contratación pública, así como su valoración en los premios de calidad y en el otorgamiento de ayudas y subvenciones.

- La regulación completa y sistemática y con carácter general -no solo en el ámbito del procedimiento sancionador- de las actuaciones administrativas de vigilancia y control y, entre ellas, las medidas provisionales a adoptar en caso de riesgo, la toma de muestras, incluidas las compras de prueba, y la práctica de análisis.

- La regulación de la inspección de consumo, autorizando expresamente al personal inspector a no identificarse, cuando por tal motivo pueda frustrarse la finalidad de su actuación; la previsión expresa de toma de muestras y compras de prueba bajo identidad encubierta, cuando sea necesario para comprobar el cumplimiento de la normativa afectada; y la realización de inspecciones sin presencia de la persona objeto de las actuaciones, cuando se realicen en el entorno del comercio a distancia, telefónico o no presencial, todo ello en línea con los criterios de las últimas normas europeas.

- La regulación de la potestad sancionadora, que incluye un extenso catálogo de infracciones ajustado al panorama normativo actual y prevé, junto a las sanciones de multa y publicidad, la posibilidad de publicar una relación sucinta de las infracciones cometidas en los últimos dos años, con objeto de que las personas consumidoras y usuarias puedan conocerlas y prevenir la continuidad de las conductas ilícitas.

#### -IV-

El título I de la ley, sobre disposiciones generales, aborda su objeto y ámbito de aplicación y establece un principio general de protección de las personas consumidoras y usuarias, así como las definiciones más relevantes utilizadas en el texto normativo.

El título II, que se estructura en dos capítulos, contempla las competencias de las administraciones públicas de Euskadi. El capítulo I señala las competencias en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias que corresponden al Gobierno Vasco y a sus distintos departamentos, a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, así como a las entidades locales; igualmente, regula los principios aplicables a los supuestos de concurrencia de actuaciones administrativas y la cooperación administrativa. El capítulo II, dedicado a la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi, establece su naturaleza, funciones, composición y funcionamiento.

El título III de la ley se dedica a los derechos de las personas consumidoras y usuarias y se divide en ocho capítulos, con el contenido que se indica a continuación.

El capítulo I, sobre disposiciones generales, tras enumerar los derechos de las personas consumidoras y usuarias -que son objeto de desarrollo en los capítulos siguientes-, establece los ámbitos o situaciones a las que deberá orientarse con carácter preferente la actuación protectora; así mismo, señala el principio de irrenunciabilidad de los derechos en materia de consumo; de interpretación favorable a las personas consumidoras y usuaria; de buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas, así como el principio de consumo responsable.

El capítulo II regula el derecho a la protección frente a riesgos que afecten a la salud y la seguridad; en tal sentido, declara el deber general de seguridad, a cuyo tenor, los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias han de ser productos seguros, por remisión al Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos y el resto de normativa que sea de aplicación;

así mismo, establece los deberes de informar sobre los riesgos y de neutralizar el riesgo, así como de comunicación de riesgos por parte de los servicios médicos, antes señalada.

El capítulo III aborda el derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, comenzando por un precepto que ordena promover los códigos de buenas prácticas como instrumento para la protección de los derechos de las personas consumidoras y de mejora de la regulación del mercado. A continuación, recoge el derecho de las personas consumidoras y usuarias a exigir que los bienes y servicios tengan la calidad, idoneidad y conformidad derivadas del contrato y de la normativa aplicable, concretando sus diferentes aspectos. Con objeto de hacer efectivos los derechos de consumo, la ley regula igualmente los servicios de atención a la clientela en las empresas, estableciendo -como ya se ha señalado- la obligación de poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono, de carácter gratuito. Con igual finalidad garantista de sus derechos, los siguientes artículos de este capítulo abordan los requerimientos relativos a la entrega de factura o documento acreditativo de la relación de consumo, el presupuesto previo para la contratación de bienes o servicios, el pago por adelantado, el resguardo de depósito y la constancia de las condiciones de las ofertas realizadas verbalmente. Así mismo, la ley establece la necesidad de actuar preventivamente contra los abusos contractuales y prevé la obligación -antes citada- que incumbe a las empresas de servicios de interés general de tracto sucesivo, de ofrecer un plazo a la persona interesada antes de interrumpir la prestación. Finalmente, la ley establece la obligación de reprimir las prácticas comerciales ilícitas o agresivas; así como la comprobación de las comunicaciones, etiquetado y presentación de los bienes; y atribuye a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes para hacer cesar las actividades lesivas para los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

El capítulo IV, dedicado al derecho a la reparación del daño derivado de bienes y servicios, contiene una referencia a uno de los aspectos novedosos de esta ley -que ya se ha anticipado-, que permite contemplar en la propia resolución sancionadora el importe de la indemnización de daños y perjuicios ocasionados a la persona consumidora o usuaria.

El capítulo V, relativo al derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias, está estructurado en tres secciones. La primera, que establece los principios generales de actuación, regula el etiquetado y la presentación de los bienes y servicios; la publicidad de las ofertas promocionales; la información sobre precios y otras informaciones, entre las que destaca la obligación -ya citada- de las empresas de servicios de indicar, antes de la contratación, las incidencias que puedan afectar a su óptimo disfrute. La sección segunda, sobre actuaciones administrativas de información, establece los tipos de actuaciones de esta naturaleza, las campañas específicas de información y el acceso a la información normativa, así como la utilización de las nuevas tecnologías de la información. Finalmente, la sección tercera tiene por objeto las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias, previendo su creación y coordinación, así como las funciones de las oficinas de información.

El capítulo VI regula el derecho a la educación y a la formación en materia de consumo, estableciendo una serie de actuaciones y responsabilidades tanto de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo como de las entidades locales en orden a su promoción.

El capítulo VII, sobre derecho de representación, participación y consulta, se estructura en cuatro secciones, que ofrecen una regulación completa de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. La sección primera establece el reconocimiento y fomento del asociacionismo, define el concepto de asociaciones de personas consumidoras y usuarias, sus principios de actuación y los requisitos de las asociaciones representativas en el ámbito de Euskadi, que se vincula a su inscripción en el registro específico, y les otorga legitimación para representar los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias en este ámbito. La sección segunda establece los requisitos de independencia y transparencia y los principios de actuación que deben cumplir todas las asociaciones de personas consumidoras y usuarias para poder utilizar esa denominación, y dispone la obligación de depositar sus cuentas anuales en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. La sección tercera regula las funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y su colaboración con la administración. Finalmente, la sección cuarta ordena el Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi y prevé la baja de la inscripción por un período entre dos y cinco años de aquellas asociaciones que incumplan los requisitos exigibles o no desarrollen las actividades que les son propias.

El capítulo VIII aborda la regulación de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, partiendo de los principios que inspiraron la Ley 2/2012, de 9 de febrero, de modificación de la Ley 6/2003, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, en el sentido de entender que, en el ámbito de la utilización de los idiomas oficiales por las personas particulares no integradas en la administración pública, es preferible la disposición de medidas de fomento y estímulo, y en consonancia con la doctrina del Tribunal Constitucional, a cuyo tenor “en el ámbito de las relaciones entre privados no cabe imponer obligaciones individuales de uso de cualquiera de las dos lenguas oficiales de modo general, inmediato y directo” (STC 7/218). Por ello, la regulación distingue claramente entre las entidades públicas y el sector privado. Con respecto a las primeras, la ley aborda su posición en términos análogos a los vigentes con anterioridad, de forma que comprende, además de la puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias de una serie de documentos y otros elementos en euskera y en castellano o de forma bilingüe, también el derecho disponibilidad lingüística de dichas personas, esto es, el derecho a ser atendidas por las entidades públicas en la lengua oficial que elijan. Junto a ello, la ordenación del sector privado se ciñe a establecer ciertas obligaciones en relación con los documentos y otros elementos que han de facilitarse en los idiomas oficiales por parte de las empresas de sectores de interés general, así como por los grandes establecimientos comerciales, cuya progresiva exigencia se establecerá reglamentariamente. La proporcionalidad de esta regulación permitirá que su incumplimiento pueda ser sancionado administrativamente, dando coherencia al sistema.

El título IV, que regula las actuaciones administrativas de protección jurídica de las personas consumidoras y usuarias, se divide en cuatro capítulos. El capítulo I, sobre disposiciones generales, establece la obligación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y de las entidades locales, en sus respectivos ámbitos, de ejercer funciones de fomento, gestión y desarrollo de sistemas alternativos de resolución de conflictos. El capítulo II regula la mediación, estableciendo su concepto y los principios de actuación, con una mención específica -antes citada- al procedimiento de mediación en ejecuciones hipotecarias de vivienda habitual y a la consideración de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo como autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución

alternativa de conflictos en materia de consumo, en el ámbito territorial de Euskadi. El capítulo III regula las quejas, reclamaciones y denuncias y las hojas de reclamaciones, previendo su carácter electrónico. Finalmente, el capítulo IV contempla el arbitraje y encomienda a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo articular un sistema arbitral de consumo coordinado con las entidades locales, a través de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi; así como la obligación de promover la formalización de convenios arbitrales cuando se suscite un conflicto. Como novedad -ya señalada-, se establece la adhesión al arbitraje en el sector público y en las empresas que contraten con las administraciones públicas vascas, así como su valoración en el otorgamiento de premios de calidad y ayudas y subvenciones.

El título V regula las actuaciones administrativas de vigilancia y control, en tres capítulos. El capítulo I, sobre medidas de carácter general, establece los principios de actuación y atribuye tanto a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo como a las entidades locales facultades de control y vigilancia de bienes y servicios, así como la posibilidad de realizar advertencias y requerimientos. El capítulo II regula expresamente, por primera vez con carácter general -y no solo en el ámbito del procedimiento sancionador, como ya se ha señalado-, las medidas provisionales que pueden adoptarse en caso de riesgo, con arreglo al principio de proporcionalidad y siguiendo el procedimiento que se establece. Igualmente, el capítulo III aborda -con igual carácter general para todas las actuaciones- la toma de muestras y las compras de prueba, incluso en la venta a distancia, así como la práctica de análisis, con previsión de la responsabilidad por los gastos derivados de tales operaciones y los distintos supuestos que pueden darse.

El título VI regula la inspección de consumo, en la que cabe destacar, por su novedad, como ya se ha dicho, la previsión expresa de que el personal inspector pueda no identificarse cuando de tal circunstancia pueda frustrarse la finalidad de su actuación. Así mismo, prevé el ámbito, criterios y principios de actuación, deberes, condición de autoridad, funciones y facultades, así como la documentación de las labores inspectoras, las citaciones a las personas objeto de inspección y sus obligaciones y el deber de colaboración con la inspección de consumo.

Finalmente, el título VII de la ley regula la potestad sancionadora, en seis capítulos. El capítulo I, sobre disposiciones generales, establece su ámbito y define los órganos competentes para sancionar. El capítulo II contiene una extensa tipificación de las infracciones, que se ajusta al panorama normativo vigente, distinguiendo entre infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias; infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño; infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos y servicios; infracciones en materia de información precontractual; infracciones en materia de contratos con personas consumidoras y usuarias; infracciones en materia de garantía y servicio posventa; infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección y otras infracciones. El capítulo III regula la calificación de las infracciones, partiendo de considerarlas como leves, salvo que concurra uno o más de los criterios que establece, tales como daño o riesgo grave para la salud o seguridad, lesión grave de los intereses económicos, negligencia grave o dolo, generalización de la infracción e incumplimiento de advertencias, requerimientos o apercibimientos previos, así como la comisión de otra infracción en los tres años anteriores. El capítulo IV regula las sanciones, contemplando las multas, además de las sanciones accesorias, y su graduación, de acuerdo con las

circunstancias que establece. Como novedades, ya señaladas, hay que citar la posibilidad de publicar las infracciones cometidas y la previsión en la propia resolución sancionadora de la indemnización de daños y perjuicios a la persona perjudicada. El título se cierra con los capítulos V, sobre responsabilidad, y VI, sobre prescripción de las infracciones y sanciones.

## TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.

1.- La presente ley tiene por objeto la protección, defensa y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.- Quedan excluidas del ámbito de protección de esta ley las relaciones entre las administraciones públicas o los entes del sector público y las personas consumidoras y usuarias, cuando lleven a cabo actividades de prestación de un servicio o suministro de un bien por el que no haya de pagarse contraprestación o ésta sea de naturaleza tributaria.

### Artículo 2.- Principio general de protección de las personas consumidoras y usuarias.

La defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias informarán la actuación de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, en particular, del organismo autónomo del Gobierno Vasco, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

### Artículo 3.- Definiciones.

A los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Personas consumidoras y usuarias: las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también personas consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

No tendrán la consideración de personas consumidoras o usuarias las personas físicas o jurídicas que integren los productos, bienes y servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo, ni los socios cooperativistas en las relaciones de consumo con la cooperativa.

b) Persona consumidora o usuaria vulnerable: Aquella que precisa de una protección especial o diferenciada, en su condición de persona consumidora, atendiendo a sus circunstancias personales, sociales o de otro tipo, ya sea de forma temporal o continuada.

c) Colectivos de especial protección: grupos de personas consumidoras o usuarias por hallarse en situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación que reclamen una especial protección en materia de consumo.

d) Empresario o empresaria: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

e) Persona o entidad productora: quien fabrica el bien o presta el servicio o su intermediario, o quien importa el bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien -ya sea en el envase, en el envoltorio o en cualquier otro elemento de protección o presentación- o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.

f) Persona o entidad proveedora o distribuidora: el empresario o empresaria que suministra o distribuye bienes en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución, con inclusión de los minoristas.

g) Establecimiento comercial: toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el empresario o empresaria ejerce su actividad de forma permanente, o toda instalación móvil de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma habitual.

h) Bienes y servicios: cosas muebles o inmuebles y actividades puestas a disposición de las personas consumidoras en el mercado por los empresarios o empresarias.

i) Producto: bien mueble destinado a los consumidores bien directamente, bien en el marco de una prestación de servicios para que éstos los consuman, manejen o utilicen o previsiblemente puedan utilizarlos, cuando se suministren o pongan a disposición de los consumidores a título oneroso o gratuito, en el marco de una actividad comercial, ya sea nuevo, usado o reacondicionado.

j) Relación de consumo: relación jurídica establecida entre una persona consumidora y usuaria y un empresario o empresaria, que comprende la información, oferta, promoción, publicidad, comercialización, utilización, venta y suministro de bienes o servicios, así como las obligaciones que se deriven de tales aspectos.

k) Práctica comercial: todo acto, omisión, conducta, manifestación o comunicación comercial, incluida la publicidad y la comercialización, directamente relacionado con la promoción, la venta o el suministro de bienes o servicios, incluidos los inmuebles, así como los derechos y obligaciones, con independencia de que sea realizada antes, durante o después de una operación comercial.

No tienen la consideración de prácticas comerciales las relaciones de naturaleza contractual.

l) Resolución extrajudicial de conflictos: cualquier procedimiento alternativo al jurisdiccional que permita poner fin a las controversias surgidas en el marco de una relación de consumo.



m) Código de buenas prácticas: conjunto de normas de carácter voluntario en el marco de la autorregulación empresarial, que definen el comportamiento de aquellos empresarios y empresarias que se comprometen a cumplirlas en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos y cuyo objeto es mejorar la información, protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

n) Distintivo de calidad o de origen: signo externo o visible que pueden otorgar las administraciones públicas o los organismos legalmente acreditados a los empresarios y empresarias que se adhieran a determinados códigos de buenas prácticas o a los bienes o servicios que tengan marcas de garantía.

o) Riesgo: probabilidad de que la salud, la seguridad o los intereses económicos de las personas consumidoras sufran un daño o perjuicio derivado de la utilización, el consumo o la presencia de un producto, bien o servicio.

p) Invitación a comprar: cualquier comunicación comercial que indique las características del bien o servicio y su precio y que permita su adquisición a las personas consumidoras o usuarias.

q) Comunicación comercial electrónica: comunicación comercial transmitida por medio de equipamientos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos conectados a una red de telecomunicaciones.

r) Información accesible: información enviada por los medios más adecuados para asegurar su correcta percepción y comprensión por parte de las personas con discapacidades sensoriales.

## TÍTULO II. COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE EUSKADI.

### CAPÍTULO I.- COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES.

Artículo 4.- Competencias de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus organismos autónomos.

1.- Corresponden al Gobierno Vasco las siguientes competencias:

a) Diseñar la planificación general de la política de protección de las personas consumidoras y usuarias en su ámbito territorial y promover planes de actuación interdepartamentales que afecten a aquella.

b) Aprobar los reglamentos en desarrollo y aplicación de esta ley.

c) Ejercer la potestad sancionadora en esta materia, en los términos establecidos en la presente ley.

2.- Corresponden al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de consumo las siguientes atribuciones:

a) Ejercer la potestad sancionadora en la citada materia, en los términos señalados en de esta ley.

b) La resolución de los recursos de alzada contra los actos de naturaleza administrativa dictados por la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

3. – Sin perjuicio de las atribuciones que en virtud de esta ley corresponden a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, los departamentos del Gobierno Vasco competentes en materia de salud, vivienda, agroalimentación, medioambiente, turismo y otras áreas específicas, ejercerán las funciones que expresamente les atribuya la normativa sectorial aplicable, en aplicación del principio de especialidad.

4.- Corresponde a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo el ejercicio de las funciones en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias no atribuidas expresamente en la presente ley a otros órganos o administraciones. En particular, ejercerá como mínimo las siguientes atribuciones:

a) Elaborar los programas de actuación anuales en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias y coordinar su ejecución con las administraciones públicas vascas, de acuerdo con la planificación general establecida por el Gobierno Vasco.

b) Apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente en aquellos municipios que no puedan desarrollar las funciones previstas en esta ley.

c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales y desarrollar códigos de buenas prácticas.

d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado, estableciendo anualmente un programa en el que, a fin de garantizar una protección homogénea de las personas consumidoras y usuarias, se definan las actuaciones y el grado de participación de los distintos órganos administrativos.

e) Diseñar, coordinar y ejecutar programas de seguridad de bienes de consumo y adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras y usuarias frente a cada tipo de riesgo.

f) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias, a establecimientos comerciales, empresarios y empresarias y organizaciones empresariales.

g) Realizar la inspección y control de mercado de bienes y servicios de consumo.

h) Ejercer la potestad sancionadora, en los términos señalados en esta ley.

i) Fomentar y desarrollar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo y, en particular, el sistema arbitral de consumo.

j) Fomentar el asociacionismo de consumo en su ámbito territorial.

k) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta ley.

#### Artículo 5.- Competencias de las entidades locales.

1. – Corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que les atribuyen la presente ley y el resto del ordenamiento jurídico, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a la ciudadanía y, en concreto:

a) Realizar la inspección de bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidora o usuarias para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad, y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

b) Adoptar las medidas que sean precisas en caso de crisis o emergencia, cuando resulten afectados la salud o la seguridad o los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias, así como las medidas provisionales en los términos previstos en esta ley.

c) Ejercer la potestad sancionadora en la materia, en los términos señalados en esta ley, cuando se trate de empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal y la infracción se haya cometido en dicho término.

d) Fomentar y apoyar en su ámbito territorial a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

e) Desarrollar actuaciones de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias, a través de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias.

f) Fomentar y desarrollar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo, y en particular el sistema arbitral de consumo.

2.– Con objeto de evitar duplicidad de actuaciones, los ayuntamientos que decidan ejercer la potestad sancionadora en materia de consumo deberán comunicar dicha circunstancia a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Igualmente, deberán remitir las órdenes de incoación de expedientes sancionadores y las resoluciones sancionadoras que dicten, cuando sean definitivas en vía administrativa.

Cuando, por la naturaleza y gravedad de la infracción, haya de superarse la cuantía máxima de la multa que puedan imponer los ayuntamientos, estos remitirán lo actuado a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, el cual deberá, a su vez, comunicarles cuantas actuaciones se deriven de su intervención.

3.– Las competencias contempladas en los apartados a), b) y c) del párrafo primero de este artículo serán asumidas directamente por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo siempre que concurra alguna de estas circunstancias:

a) Inactividad o abstención grave y permanente de la actuación municipal.

b) Trascendencia de la infracción, en función de la extensión y de la gravedad de las conductas lesivas, número de personas consumidoras y usuarias afectadas y urgencia.

En estas actuaciones, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo dará participación al ayuntamiento afectado con objeto de garantizar la efectividad de las medidas que se adopten.

4.- Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán solicitar la actuación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo en el desarrollo de sus competencias en materia de protección a la persona consumidora y usuaria.

Artículo 6.- Concurrencia de actuaciones administrativas.

En los supuestos de concurrencia de varias administraciones, se actuará bajo los principios de especialidad, subsidiariedad, cooperación, coordinación y unidad de acción, a fin de garantizar una eficaz protección de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 7.- Cooperación administrativa.

1.- Las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán un elevado nivel de protección de las personas consumidoras y usuarias y ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, conforme a las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

2.- El Gobierno Vasco podrá establecer convenios de colaboración con la Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y las regiones de Europa, con objeto de mejorar el nivel de protección de las personas consumidoras y usuarias.

3.- Igualmente, el Gobierno Vasco y Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrán acordar con las diversas administraciones las medidas que se estimen oportunas con objeto de optimizar la dedicación de los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.

4.- Las entidades locales y forales facilitarán a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo información actualizada sobre la titularidad y localización de los establecimientos comerciales de su ámbito territorial.

## CAPÍTULO II.- LA COMISIÓN CONSULTIVA DE CONSUMO DE EUSKADI.

Artículo 8.- Naturaleza del órgano.

La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi, adscrita a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, es un órgano consultivo, asesor, de participación y de fomento de la colaboración y coordinación entre los agentes sociales involucrados en el consumo y con las distintas administraciones públicas competentes en la tutela de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

## Artículo 9.- Funciones.

1. A la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi le corresponden las siguientes funciones:

a) Ser consultada y emitir informe preceptivo en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general dictadas en desarrollo de esta ley y, en general, de aquellas que afecten a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

b) Proponer a las asociaciones, federaciones, confederaciones o cooperativas integradas en la misma para participar en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas, de ámbito autonómico, en los que deban estar representadas las personas consumidoras y usuarias.

c) Formular cuantas propuestas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y asesorar a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

d) Solicitar información a las administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a las personas consumidoras y usuarias.

e) Ser oída en la elaboración de los códigos de buenas prácticas promovidos por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

f) Proponer a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la elaboración de estudios específicos sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

g) Cuantas funciones le sean asignadas por otras disposiciones.

2. La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi elaborará anualmente un informe sobre la actividad política global en materia de consumo, que, en su caso, incluya propuestas a las Administraciones públicas de Euskadi en el ámbito de su competencia.

## Artículo 10.- Composición y funcionamiento.

1.- La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi será presidida por quien ostente la dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y estará integrada por representantes de intereses sociales, profesionales y económicos, representantes de las administraciones públicas con competencias en materias que afecten al sector del consumo y representantes de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

2.- Reglamentariamente se desarrollará su composición y régimen de funcionamiento.

### TÍTULO III. DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

#### CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 11.- Derechos de las personas consumidoras y usuarias.

1.- Las personas consumidoras y usuarias son titulares de los siguientes derechos:

- a) A la protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) A la protección de sus intereses económicos y sociales, en particular frente a prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) A la reparación del daño sufrido como consecuencia de la adquisición o uso de bienes o servicios.
- d) A la información en materia de consumo.
- e) A la educación y a la formación en las cuestiones que puedan afectarles como personas consumidoras y usuarias, con atención al principio de consumo responsable.
- f) A la representación, participación y consulta a través de organizaciones para la defensa de sus intereses.
- g) Al uso de las lenguas oficiales, en los términos de la presente ley.

2.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las demás administraciones públicas vascas con competencia en la materia proporcionarán una adecuada protección administrativa a las personas consumidoras y usuarias, especialmente cuando la relación de consumo afecte a las personas consumidoras vulnerables y a los colectivos de especial protección.

Artículo 12.- Derechos objeto de especial protección.

1.- La actuación administrativa se orientará preferentemente a proteger los derechos de las personas consumidoras y usuarias en las siguientes situaciones:

- a) Cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- b) Cuando afecten a las personas consumidoras vulnerables y a los colectivos merecedores de especial protección.

2.- Con tal finalidad, se pondrá especial atención a:

- a) La idoneidad de los bienes destinados a los menores de edad.
- b) Las necesidades específicas de las personas mayores
- c) La integración social como personas consumidoras y usuarias de las personas con discapacidad.

d) El etiquetado, la información, la publicidad, la composición y la calidad de los productos alimenticios.

e) La seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar.

f) Las relaciones de consumo en los servicios de telefonía, internet y otros contratos con operadores de telecomunicaciones, así como los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento comercial y los vinculados a financiación a las personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 13.- Irrenunciabilidad de los derechos.

1. Será nula la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias por esta ley, de acuerdo con la norma básica estatal. Así mismo, serán nulos los actos realizados en fraude de ley, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

2. Cuando la renuncia al derecho se produzca con posterioridad a su adquisición, se podrá exigir a quien la alegue que acredite que se ha otorgado, así como su carácter libre. La renuncia de una persona consumidora o usuaria no afectará a otras personas que se encuentren en análoga situación.

#### Artículo 14.- Interpretación favorable a las personas consumidoras y usuarias.

1. Las normas de protección a las personas consumidoras y usuarias se interpretarán a favor de éstas.

2. Las dudas o diferencias interpretativas a que den lugar cualquier tipo de publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sean aplicables a una relación de consumo, se resolverán a favor de las personas consumidoras o usuarias.

3. Cuando con la presente ley concorra en su aplicación otra disposición propia de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el conflicto se resolverá por aplicación del principio de condición más beneficiosa para las personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 15.- Buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas.

Se promoverá la aplicación del principio de buena fe y justo equilibrio de las posiciones jurídicas de las partes en las relaciones de consumo, con interdicción de las prácticas comerciales desleales o abusivas y de la inserción de cláusulas abusivas en los contratos.

#### Artículo 16.- Principio de consumo responsable.

1.- Las actuaciones públicas tenderán a que las relaciones de consumo se ajusten a criterios de racionalidad y sostenibilidad que propicien un consumo moderado, informado, reflexivo y consciente, en relación con la preservación del medio ambiente, la calidad de vida, la especificidad cultural, el endeudamiento familiar, los riesgos admisibles y demás factores que determinan un desarrollo socioeconómico individual y colectivo responsable.

2.- En especial, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo llevará a cabo actuaciones que fomenten el ofrecimiento de agua de grifo en los establecimientos de restauración, así como el consumo de bienes de comercio justo, de productos que favorezcan la reducción del impacto del plástico, de los que utilicen materiales reutilizables o que sean reciclables y los que reduzcan la pérdida o el despilfarro alimentario.

3.- Las actuaciones en materia de consumo estarán encaminadas igualmente a que las personas consumidoras y usuarias asuman las responsabilidades que les correspondan, en especial:

a) En la exigencia y reconocimiento de los derechos de que son titulares, mediante la solicitud de las facturas y otros documentos acreditativos de las relaciones de consumo.

b) Evitando la adquisición y el uso de bienes y servicios producidos o comercializados de forma irregular o ilícita.

c) Haciendo un uso adecuado de los bienes y servicios que adquieran y atendiendo cuantas indicaciones y advertencias reciban al respecto.

d) Poniendo en conocimiento de las autoridades la existencia de riesgos para la salud y la seguridad de las personas consumidoras y usuarias, así como para sus derechos e intereses.

e) Colaborando con las administraciones competentes en materia de consumo, en orden la resolución de conflictos y al control y cumplimiento de la normativa vigente.

## CAPÍTULO II. DERECHO A LA PROTECCIÓN FRENTE A RIESGOS QUE AFECTEN A LA SALUD Y LA SEGURIDAD.

### Artículo 17.- Deber general de seguridad.

1.- Los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias han de ser productos seguros, en los términos del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos y el resto de normativa que sea de aplicación.

2.-El carácter gratuito de un producto o servicio facilitado a una persona consumidora o usuaria no excluye la exigencia de su seguridad.

3. Con la finalidad de mejorar la seguridad de determinados productos, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo fomentará la inclusión del sistema "Braille" en su etiquetado, especialmente de los que sean susceptibles de afectar a la salud y la seguridad.

### Artículo 18.- Deber de informar sobre los riesgos.

1. Las empresas productoras y proveedoras de bienes o servicios proporcionarán, por medios apropiados, dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa sobre los riesgos que puedan provenir de un uso previsible de los bienes o servicios.



2. Los productos químicos y todos los artículos que en su composición incluyan sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las debidas garantías de seguridad y mostrar de forma visible los símbolos y las oportunas indicaciones que adviertan del riesgo de su manipulación, así como las explicaciones de las medidas para mitigar sus posibles efectos perjudiciales sobre la salud y la seguridad.

3. La publicidad y venta de bienes destinados de forma exclusiva para uso profesional, cuando así se indique en su etiquetado o se declare en la información del producto, deberá realizarse de manera claramente separada o diferenciada del resto de los bienes, de modo que no induzca a error respecto a su carácter de uso profesional.

#### Artículo 19.- Deber de neutralizar el riesgo.

1.- Las empresas productoras y distribuidoras de bienes o servicios están obligadas a actuar con diligencia para garantizar su deber de seguridad, adoptar las medidas necesarias para neutralizar el riesgo, colaborar con Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, y cumplir todas las obligaciones derivadas del deber de seguridad, en los términos establecidos por el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos y el resto de normativa que sea de aplicación.

2.- Serán de cuenta de las empresas los costes derivados del cumplimiento de los requerimientos documentales, como lo de traducción de los documentos que se presenten en un idioma distinto a las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

#### Artículo 20.- Obligación de comunicación de riesgos por parte de los servicios médicos.

1. Osakidetza/Servicio Vasco de Salud y las empresas de servicios médicos de carácter privado, cuando tengan conocimiento de que la utilización, consumo o presencia de un determinado producto de consumo no alimenticio, puede producir daños de carácter grave para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias, han de comunicarlo a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

2. Igualmente, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias han de poner en conocimiento de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo los accidentes comprobados de los que tuviesen conocimiento, derivados de la existencia de un riesgo no perceptible en un producto de consumo no alimentario.

3.- Las personas consumidoras y usuarias afectadas por los hechos de que se trate, podrán igualmente ponerlos en conocimiento de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

### CAPITULO III.- DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES.

#### Artículo 21.- Impulso de buenas prácticas.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá las buenas prácticas como instrumento para la protección de los derechos de las personas consumidoras y de mejora de la regulación del mercado.

Sin perjuicio de su carácter voluntario, reglamentariamente se establecerán los requisitos y las condiciones para su reconocimiento oficial.

2. La adopción por parte de los empresarios de códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario y será independiente de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las administraciones públicas competentes.

#### Artículo 22.- Calidad y conformidad de los bienes y servicios.

1.- Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a exigir que los bienes y servicios tengan la calidad, idoneidad y conformidad derivadas del contrato y de la normativa aplicable.

2.- Concretamente ostentan los siguientes derechos:

a) La adecuación de los bienes y servicios a las expectativas de uso, calidad y características de consumo que ofrecen.

b) Como mínimo, la calidad y las prestaciones que consten en el contrato, presupuesto, publicidad, invitación a comprar o cualquier otro documento que vincule al empresario o empresaria en las relaciones de consumo.

c) La exactitud en el peso y la medida de los bienes y el suministro correcto de los servicios.

d) La existencia de repuestos, en su caso, y el disfrute de un servicio técnico y de atención a la clientela adecuado sin demoras o retrasos injustificados, cuando sea obligatorio.

e) La información sobre los derechos que les corresponden como adquirentes de bienes o servicios, especialmente en cuanto a la conformidad y garantía de los bienes de naturaleza duradera.

f) La información del origen de los bienes y servicios.

g) La adecuada atención, una vez prestado el servicio, que garantice su corrección e idoneidad.

#### Artículo 23.- Servicios de atención a la clientela en las empresas.

1.- Las empresas y profesionales que produzcan, comercialicen u ofrezcan bienes y servicios, deben poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono, que permita ponerse en contacto con ellas de forma rápida, con objeto de que puedan, si lo consideran necesario:

a) Solicitar asesoramiento o información sobre el bien o servicio objeto de la relación de consumo.

b) Formular las quejas o reclamaciones que considere oportuno.

2.- En el caso de que se ponga a disposición de la clientela un número de teléfono, su uso será siempre gratuito.

3.- Si el servicio de atención se presta a través de medios telefónicos o electrónicos, deberá garantizarse una atención personal directa, más allá de que puedan utilizarse complementariamente otros medios técnicos.

4.- En los servicios y suministros que se presten con carácter continuado, la empresa pondrá a disposición de las personas consumidoras o usuarias un teléfono para la atención de averías y avisos de carácter urgente, que estará en funcionamiento 24 horas al día todos los días del año.

5.- Las empresas deben actuar diligentemente para encontrar una solución satisfactoria a las quejas y reclamaciones presentadas y concretamente, están obligadas a:

a) Acusar recibo de las quejas y reclamaciones, asignándoles un número o clave, y entregar a la persona interesada un justificante de su presentación, en papel o en otro soporte duradero.

b) Dar respuesta en el plazo más breve posible, que no excederá de un mes desde la presentación de la queja reclamación.

c) En caso de no resolverse satisfactoriamente la reclamación en el plazo indicado, cuando la empresa esté adherida a un sistema alternativo de resolución de litigios, o venga obligada a aceptar su intervención, deberá ofrecer a la persona consumidora o usuaria la información establecida por el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21-5-2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

6.- Los servicios de información a la clientela se adecuarán al principio de accesibilidad universal.

#### Artículo 24. Documento justificativo de la relación de consumo.

1.- Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la entrega de la factura u otro documento acreditativo de la relación de consumo, en el que consten la identificación de la empresa, las condiciones esenciales de la operación, el bien o servicio contratado, la fecha y el precio final completo.

2.- Dicha obligación será exigible en la adquisición de bienes y servicios a través de cualquier medio, incluidas las máquinas automáticas.

#### Artículo 25.- Presupuesto previo para la contratación de bienes o servicios.

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir un presupuesto previo en la contratación de bienes o servicios en los que el precio no pueda determinarse con exactitud con anterioridad, debido a la naturaleza del bien o servicio, o por motivos objetivos, o cuando así esté establecido en la normativa específica aplicable.

2.- La elaboración del presupuesto será gratuita. No obstante, podrá cobrarse su realización cuando la empresa informe a la persona consumidora o usuaria con carácter previo y de forma expresa de tal circunstancia y del importe exacto de su coste.

3.- El presupuesto deberá formalizarse por escrito, en papel o mediante cualquier otro soporte duradero, y contener los datos necesarios que permitan una correcta identificación de la empresa y de la persona consumidora y usuaria, así como el objeto del contrato, su fecha, el período de validez y el precio final o aproximado, cuando incluya conceptos que no puedan ser calculados con anticipación.

4.- Los errores de cálculo o de cualquier otro tipo cometidos en la elaboración del presupuesto no se podrán hacer valer en perjuicio de las personas consumidoras y usuarias, salvo que se trate de un error manifiesto o se acredite mala fe.

5.- Los presupuestos y sus modificaciones serán vinculantes cuando hayan sido aceptados por las personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 26.- Pago por adelantado.

1.- Cuando se pacte el pago total o parcial de los bienes y servicios por adelantado, dicha circunstancia deberá manifestarse con claridad y de forma previa a la celebración del contrato, bien en el presupuesto elaborado al efecto, bien mediante un aviso del establecimiento comercial.

2.- El pago por adelantado no comporta el otorgamiento de la conformidad de la persona consumidora con la idoneidad de la prestación, ni ninguna renuncia a sus derechos.

3.- Cuando los empresarios exijan el pago por adelantado de un importe superior a 3000 euros, y siempre que el adelanto supere el 25 % del objeto del contrato, han de garantizar su devolución mediante un contrato de aval u otra garantía análoga.

#### Artículo 27.- Resguardo de depósito.

1.- Cuando la persona consumidora y usuaria entregue un bien en el marco de una relación de consumo, deberá recibir un resguardo de depósito en el que consten los datos necesarios que permitan una correcta identificación de la empresa y de la persona consumidora y usuaria, así la identificación del objeto, el motivo de la entrega, estado en el que se encuentra el bien, la fecha y el plazo en que será devuelto. Igualmente, se señalará el plazo de prescripción del derecho para exigir la recuperación del bien, una vez vencido aquél.

2.- Se presume que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que se indique otra cosa de forma expresa y detallada en el resguardo de depósito.

3.- Para recoger el bien depositado, la persona consumidora o usuaria presentará el resguardo de depósito y, en el caso de no disponer de él, deberá acreditar la titularidad del bien, por cualquiera de las formas admitidas en derecho.

4.- Salvo que se indique otra cosa de forma expresa y clara en el resguardo, el bien se devolverá a la persona consumidora y usuaria en el mismo lugar en el que se entregó.

Artículo 28.- Constancia de las condiciones de las ofertas realizadas verbalmente.

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que se formalice por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero y de manera inmediata cualquier oferta, modificación contractual o condición realizada verbalmente por un empresario o empresaria en la venta de bienes o la prestación de servicios.

Artículo 29.- Protección contra los abusos contractuales.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo adoptará las medidas necesarias para conseguir un cumplimiento efectivo de la legislación vigente en orden a la protección contra las cláusulas y las prácticas abusivas en las relaciones de consumo.

2.- Con tal finalidad, podrá difundir dichas prácticas y cláusulas, informando sobre su contenido y características, así como las empresas que las realizan, cuando hayan sido objeto de sanción administrativa o declaración judicial en tal concepto.

Artículo 30.- Suministro de servicios de interés general.

1.- Las empresas que suministren servicios de interés general, de tracto sucesivo, tales como agua potable, electricidad, gas, teléfono e internet, antes de proceder a interrumpir la prestación de que se trate, por algún motivo justificado que afecte a las obligaciones de la persona usuaria, han de darle a esta un plazo de 15 días hábiles para que pueda proceder a su subsanación.

2.- Corresponde a las empresas acreditar que la persona usuaria ha recibido la notificación a que se refiere el apartado anterior.

3.- Se excluyen de dicha obligación los cortes de suministro generales motivados por averías, reparaciones u otros análogos, así como los cortes de suministro de carácter individual, en caso de fraude flagrante o de riesgo para la seguridad.

4.- No se podrán vender bienes y servicios a domicilio, salvo que la visita haya sido aceptada previa y expresamente por los destinatarios, correspondiendo a la empresa acreditar dicha aceptación.

Artículo 31. Prácticas comerciales.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de consumo adoptará las medidas oportunas para que las prácticas comerciales de los bienes o servicios se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad.

2.- En especial, se atenderá a las prácticas comerciales que se dirijan a las personas consumidoras y usuarias vulnerables y a los colectivos de especial protección.

3.- Se considerarán ilícitas las prácticas comerciales agresivas, entendiendo como tales las que puedan limitar la libertad de elección de la persona consumidora y usuaria, en especial de las consideradas vulnerables, mediante la utilización de la coacción, el acoso o la influencia indebida o desproporcionada, con ánimo de captar clientes y

comercializar el producto o servicio, a través del teléfono, los medios telemáticos, las visitas a domicilio o cualquier otro medio.

4- Igualmente, se considerará ilícita la práctica comercial que persista, a pesar de que la persona consumidora y usuaria haya manifestado expresamente, por los medios generalmente admitidos, su voluntad de no recibir comunicaciones comerciales.

Artículo 32.- Comprobación de las comunicaciones, etiquetado y presentación de los bienes.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá exigir a las empresas que acrediten la exactitud del contenido del etiquetado y la presentación de los bienes y servicios, así como de las comunicaciones comerciales y la publicidad, especialmente en el supuesto de publicidad comparativa.

Artículo 33.- Ejercicio de acciones.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, por razones de interés público y en los términos previstos por la legislación procesal vigente, ejercerá las acciones judiciales pertinentes para hacer cesar las actividades lesivas para los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

#### CAPÍTULO IV.- DERECHO A LA REPARACIÓN DEL DAÑO.

Artículo 34.- Reparación de daños causados por bienes y servicios.

1.- Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la indemnización de los daños y perjuicios que hayan sufrido como consecuencia de la adquisición o del uso de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de conformidad con la legislación vigente.

2.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, así como las entidades locales, informarán a las personas consumidoras y usuarias perjudicadas por la comisión de infracciones en materia de consumo, sobre los medios a su disposición para obtener el pleno resarcimiento de los daños y perjuicios que hayan sufrido.

3.- De conformidad con lo previsto por el artículo 142 de esta ley, la resolución sancionadora que en su caso se dicte, podrá acordar la obligación de resarcir los daños y perjuicios ocasionados.

Artículo 35.- Daños derivados de la prestación de servicios públicos.

Los daños derivados de la prestación de un servicio público serán exigibles de conformidad con las reglas aplicables sobre responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

## CAPÍTULO V. DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

### Sección 1ª. Principios generales de actuación.

#### Artículo 36.- Obligación de informar en relación con los bienes y servicios.

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir, de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz, correcta, suficiente, comprensible, de fácil acceso y transparente sobre los bienes y servicios puestos a su disposición de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional entre los mismos y utilizarlos de manera segura y satisfactoria.

2.- Los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias cumplirán las exigencias determinadas en los reglamentos de etiquetaje, presentación y publicidad, y deberán ofrecer la siguiente información mínima, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio y con la legislación vigente:

- a) El origen, la naturaleza, la composición y la finalidad de los productos.
- b) Los aditivos que, en su caso, lleven incorporados.
- c) La calidad, la cantidad, su categoría y la denominación usual o comercial, si la tienen.
- d) El precio completo o presupuesto, en su caso, y las condiciones jurídicas o económicas de adquisición y utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto o servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.
- e) La fecha de producción o suministro y el plazo recomendado para el uso o consumo, o la fecha de caducidad.
- f) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, las advertencias y los riesgos previsibles.
- g) Las instrucciones para la correcta conservación del producto.

3.- La obligación de informar será exigible a las empresas responsables de la producción, importación, comercialización, distribución y venta de bienes o servicios.

4.- Con excepción de los supuestos en los que así se prevea expresamente, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de información regulada en esta ley.

#### Artículo 37.- Publicidad de las ofertas promocionales.

La publicidad de las ofertas promocionales o el ofrecimiento de condiciones especiales más beneficiosas para la persona consumidora, en relación con las

practicadas habitualmente por la empresa o el establecimiento, debe contener, al menos, las siguientes informaciones:

- a) La fecha de inicio de la oferta promocional.
- b) La duración de la oferta promocional, el número de unidades disponibles o el número de personas consumidoras o usuarias que pueden beneficiarse de aquella.
- c) Los requisitos que deben cumplir las personas consumidoras o usuarias para beneficiarse de la oferta.
- d) Las condiciones, calidad y prestaciones de los bienes o servicios ofertados en promoción.
- e) Las ventajas que supone la oferta promocional.
- f) La empresa responsable de la oferta promocional, con indicación del nombre o la razón social y la dirección de los establecimientos donde pueda hacerse efectiva.

#### Artículo 38.- Información sobre precios.

1.- A los efectos de esta ley, se entiende por precio cualquier contraprestación que deban realizar las personas consumidora y usuarias para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, con independencia de su denominación como puntos, canon, matrícula u otras análogas.

2.- Con objeto de suministrar a las personas consumidoras la información precisa con carácter previo a su contratación, se deberán exponer los precios de los bienes junto a ellos, con las únicas excepciones establecidas en la normativa aplicable. Igualmente, las tarifas de servicios estarán a disposición de las personas usuarias, de forma tal que permita su conocimiento efectivo.

3.- El precio de los bienes en establecimientos comerciales aparecerá con la denominación "precio de venta al público" o la sigla "PVP" y será exhibido mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo o de cualquier otro modo que permita conocerlos y saber a qué producto se refieren.

4.- La información sobre los precios será accesible por su simple lectura, sin necesidad de obtener, a tal efecto, ningún tipo de información complementaria; y ha de ser clara y visible para la persona, de modo que no pueda inducir a error o confusión. En especial:

- a) Si los bienes se muestran en un escaparate, los precios habrán de ser visibles desde el exterior, sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial.
- b) Si los artículos están expuestos en estanterías o armarios del interior del establecimiento, han de ofrecer la información sin precisar aclaración alguna por parte de quien realiza la venta.
- c) Cuando se trate de bienes iguales, expuestos en forma conjunta, a un mismo precio unitario, el precio podrá indicarse de forma genérica, para todos ellos.



d) Cuando se trate de bienes heterogéneos pero vendidos en forma conjunta, la indicación del precio expresará, como mínimo, el valor total del conjunto.

e). En los productos que se vendan a granel, se indicará el precio por unidad de medida; cuando habitualmente se vendan a granel y se presenten a la venta en cantidades o volúmenes preestablecidos, se expondrán a la venta con indicación del precio por unidad de medida habitual, la medida del producto y el precio resultante.

5.- El precio de venta al público del bien o la tarifa del servicio deberá comprender la cantidad final total que la persona que lo adquiera esté obligada a satisfacer como contraprestación, con inclusión de los tributos o recargos y descuentos realizados.

6.- No procederá la exigencia o el cobro de un precio superior al anunciado. Cuando exista discordancia entre los precios anunciados para un mismo producto o servicio, solo podrá exigirse el menor de ellos.

#### Artículo 39.- Otras informaciones.

1.- Los establecimientos y las empresas de prestación de servicios deberán informar sobre:

a) El horario de atención al público, de forma que sea visible desde el exterior del establecimiento, incluso cuando permanezca cerrado.

b) La adhesión a códigos de buenas prácticas o a sistemas alternativos de resolución de conflictos.

2.- Las empresas deberán facilitar a las personas consumidoras y usuarias, con carácter previo a la contratación del servicio, la información relativa a las obras de mantenimiento o reparación que se estén desarrollando en las instalaciones, la afluencia de un elevado número de personas o la previsión de causas meteorológicas, técnicas o de otra índole que puedan afectar al uso o disfrute del servicio en condiciones óptimas.

#### Artículo 40.- Actividad publicitaria.

1.- La oferta comercial de bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizará de forma que no induzca ni pueda inducir a error sobre sus características y condiciones de adquisición, en el marco de la legislación general sobre publicidad ilícita y prácticas comerciales desleales.

2.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos, en su caso, velarán por la cesación o rectificación de la publicidad ilícita y las prácticas desleales ejerciendo las acciones judiciales pertinentes, especialmente cuando afecten a las personas consumidoras vulnerables o a los colectivos de especial protección.

## Sección 2ª.- Actuaciones administrativas de información.

### Artículo 41.- Tipos de actuaciones.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades locales llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsar la difusión de la información a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y la forma de ejercerlos, con especial atención a los colectivos especialmente protegidos y con necesidades específicas.

b) Realizar estudios sobre dinámicas de consumo, para fijar los instrumentos que permitan la elección de los bienes y servicios más adecuados a las necesidades de las personas consumidoras y usuarias.

c) Concertar fórmulas de participación en las campañas informativas con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, las organizaciones empresariales y las cámaras de comercio.

d) Promover espacios divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación, ferias y otras manifestaciones públicas.

e) Fomentar distintivos de calidad para bienes y servicios del ámbito de Euskadi, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, organizaciones empresariales y cámaras de comercio.

f) Informar a las personas consumidoras y usuarias sobre los productos peligrosos detectados en el mercado, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

g) Impulsar la utilización de símbolos relativos a las cualidades medioambientales generalmente aceptadas, en la comercialización de bienes o servicios.

2. Cuando sea conveniente para asegurar la salud, la seguridad o los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias o su derecho a la información, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dar difusión de las reclamaciones planteadas, sus motivos y los sectores afectados, con respeto al derecho a la protección de datos personales, en los términos que se deriven de la legislación aplicable en la materia.

### Artículo 42.- Campañas específicas de información.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo directamente o en colaboración con las entidades locales o con las organizaciones y asociaciones de personas consumidoras y usuarias, organizará campañas informativas, especialmente en relación con los siguientes bienes y servicios:

a) Los de uso o consumo común, ordinario o generalizado.

b) Los que sean objeto de un especial número de reclamaciones o quejas.

c) Los que sean objeto de programas específicos de investigación.

d) Aquellos otros que, debido a su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

2. Estas campañas irán dirigidas a:

a) Conseguir un mayor conocimiento por parte de las personas consumidoras y usuarias de los modos de consumo o empleo de los bienes o servicios y la defensa de sus derechos.

b) Prevenir los riesgos que pudieran derivarse del uso inadecuado de productos eventualmente peligrosos, fundamentalmente los que puedan afectar en mayor grado a la salud, a la seguridad de las personas y al medio ambiente.

c) Evitar los fraudes en el proceso de comercialización de los bienes.

d) Evitar las situaciones de indefensión o inferioridad en que se puedan encontrar las personas consumidoras y usuarias, tanto en la contratación como durante la ejecución del contrato.

2.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo facilitará a las personas consumidoras y usuarias el acceso al contenido básico de la legislación vigente europea, estatal y autonómica sobre consumo, de manera sencilla, práctica y útil.

Artículo 43.- Utilización de las nuevas tecnologías de la información.

La información que ofrezca Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo a las personas consumidoras y usuarias estará a su disposición en soporte digital o electrónico, a través de Internet o de otros medios del ámbito de la sociedad de la información.

Sección 3ª.- Oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 44.- Creación y coordinación de oficinas de información.

1.- Con el fin de facilitar a las personas consumidoras y usuarias la información y orientación precisas para el adecuado ejercicio de sus derechos, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá la creación de oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias dependientes de los ayuntamientos u otras entidades locales, así como de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

2.- La creación de oficinas municipales de información se ajustará al criterio de mayor proximidad a las personas consumidoras y usuarias, procurando que tengan acceso como mínimo a una oficina en la comarca.

3.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo coordinará la labor de las oficinas de información públicas y privadas, prestándoles el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determinen. En especial, establecerá una red informática de oficinas de información, con objeto de facilitar la circulación ágil de la información, favorecer la identificación de los problemas y la planificación de las actuaciones.

4.- Queda prohibida toda forma de publicidad, expresa o encubierta, de bienes o servicios en las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias a las que se refiere el presente artículo.

Artículo 45.- Funciones de las oficinas de información.

Las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias podrán asumir las siguientes funciones:

a) Informar y orientar a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como mediar en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.

b) Acusar recibo de las denuncias que presenten las personas consumidoras y usuarias, remitirlas a las entidades u órganos competentes para su tramitación y mantener a aquellas informadas sobre su curso.

c) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.

d) Facilitar a las personas consumidoras y usuarias los datos referentes al registro y autorización de los bienes o servicios puestos a su disposición en el mercado y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad, así como informar sobre la regulación de los precios y condiciones de los bienes o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.

e) En el caso de oficinas de titularidad pública, prestar apoyo a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de su ámbito de actuación y facilitar a las personas consumidoras y usuarias toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de dichas asociaciones, potenciando el asociacionismo en materia de consumo.

f) En los municipios donde no exista Junta Arbitral de Consumo, elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

g) Trasladar a los órganos competentes las peticiones concretas que reciban, en relación con los servicios que prestan.

## CAPÍTULO VI. DERECHO A LA EDUCACIÓN Y A LA FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO.

Artículo 46.- Promoción de la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo velará por el acceso de las personas consumidoras y usuarias a la educación y formación en materia de consumo.

2. La formación de las personas consumidoras y usuarias estará orientada al conocimiento de sus derechos y la manera de ejercerlos y a orientar las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos y el consumo responsable.

3. Los medios de comunicación de titularidad pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi dedicarán espacios no publicitarios, en bandas horarias adecuadas, que ofrezcan información de su interés a las personas consumidoras y usuarias. Se garantizará la participación en dichos programas de las administraciones públicas con competencia en materia de consumo, así como de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 47.- Colaboración con otras administraciones.

1.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo colaborará con las entidades locales y las instituciones competentes en el ámbito educativo para el desarrollo de programas de formación de especialistas en consumo.

2.- Así mismo, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo colaborará con las entidades públicas y privadas autonómicas, estatales, comunitarias e internacionales, con objeto de llevar a cabo planes y programas formativos y educativos en materia de consumo.

3.- Con objeto de desarrollar las actuaciones de colaboración previstas en este artículo, se podrán suscribir convenios con las correspondientes administraciones.

#### Artículo 48.- Objetivos de las actuaciones de educación y formación.

1. La educación y la formación de las personas consumidoras y usuarias está orientada a favorecer los siguientes objetivos:

a) Facilitar la comprensión y la utilización de la información en materia de consumo.

b) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias, así como las formas más adecuadas de ejercerlos.

c) Fomentar la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

d) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales, incorporando valores ecológicos, que conciencien a las personas consumidoras y usuarias de su corresponsabilidad en la conservación del medioambiente y en la consecución de un desarrollo sostenible y un consumo responsable.

2. Para la consecución de los objetivos previstos en el número anterior, el sistema educativo incorporará en los currículos de las diferentes etapas y niveles de enseñanza reglada, contenidos en materia de consumo, adecuados para favorecer el tratamiento de la educación para el consumo, en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

#### Artículo 49.- Programas de educación y formación.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo organizará programas de educación y formación de las personas consumidoras y usuarias, con los siguientes objetivos:

a) Potenciar la formación de su personal, especialmente de quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a las personas consumidoras y usuarias, así como del personal de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, en colaboración con ellas.

b) Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo, en los diferentes niveles educativos, así como proporcionar el material didáctico necesario para ello.

c) Promocionar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales.

2. Así mismo, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá desarrollar las siguientes actuaciones en materia de educación y formación de las personas consumidoras y usuarias:

a) Diseño, elaboración y desarrollo de acciones formativas dirigidas a centros de educación y de formación; así como elaboración y publicación de material didáctico de apoyo a la educación y formación a las personas consumidoras y usuarias, dirigido especialmente a la infancia y la adolescencia y a otros colectivos de especial protección.

b) Diseño, elaboración y desarrollo de acciones formativas dirigidas a las personas consumidoras y usuarias, promocionando los principios de responsabilidad y solidaridad.

c) Diseño, elaboración y desarrollo de acciones formativas dirigidas a las personas profesionales del mundo del consumo y a los agentes económicos.

d) Difusión de la normativa que afecte a los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias.

e) Colaborar en el fomento y programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.

## CAPÍTULO VII. DERECHO DE REPRESENTACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.

Sección 1ª. Concepto y requisitos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Artículo 50.- Reconocimiento y fomento del asociacionismo.

1. Se reconoce a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que desarrollen su actividad en el ámbito de Euskadi como el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades locales fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias y asegurarán su participación en todos los ámbitos de la vida pública en que se vean afectados, directa o indirectamente, sus derechos o intereses.

#### Artículo 51.- Concepto de asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

1.- A los efectos de esta ley, tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades sin ánimo de lucro, constituidas al amparo de la legislación sobre asociaciones, cuya finalidad sea la protección y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, bien con carácter general o en relación con bienes o servicios determinados, siempre que cumplan los requisitos establecidos en los artículos siguientes.

2.- Así mismo, tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras y usuarias, las entidades constituidas por personas consumidoras con arreglo a la legislación de cooperativas, entre cuyos fines figure necesariamente la educación y formación de sus socios y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica, y cumplan además los requisitos establecidos en esta ley.

3.- Las organizaciones que no cumplan los requisitos exigidos por esta ley no podrán utilizar la denominación de asociaciones de personas consumidoras y usuarias o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de aquellas.

#### Artículo 52.- Principios de actuación.

1.- Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias deben actuar para el cumplimiento de sus fines de acuerdo con los criterios de transparencia e independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos. A estos efectos, no se considera falta de independencia la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos sobre la base de criterios objetivos.

2.- Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

#### Artículo 53.- Requisitos de las asociaciones representativas.

Para que sean de aplicación los derechos que otorga la presente ley y las disposiciones que la complementen, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, así como las federaciones y confederaciones constituidas por ellas, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener su domicilio en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- b) Reunir los requisitos de implantación territorial en Euskadi, número de asociados y programa de actividades mínimos que se establezcan reglamentariamente.
- c) Estar inscritas en el Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi, conforme a lo que se establece en la sección 2ª de este capítulo.

#### Artículo 54.- Representación de intereses generales o difusos.

1.- Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que cumplan los requisitos establecidos en el artículo precedente son las únicas legitimadas para actuar en nombre y representación de los intereses generales o difusos de aquellas en el ámbito territorial de Euskadi, de conformidad con la legislación procesal aplicable.

2.- Las asociaciones que no reúnan los requisitos señalados sólo podrán representar los intereses de las personas a ellas asociadas o de la asociación, pero no los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias. En todo caso, dichas asociaciones deberán cumplir los demás requisitos establecidos por esta ley relativos a su independencia, transparencia y demás principios de actuación.

#### Sección 2ª.- Requisitos de independencia y transparencia y principios de actuación.

##### Artículo 55.- Requisitos de independencia.

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tendrán que abstenerse de realizar las siguientes actuaciones:

a) Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.

b) Percibir ayudas económicas o financieras de las empresas o grupos de empresas que suministren bienes o servicios a las personas consumidoras o usuarias.

A estos efectos, no tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en esta ley, que tengan su origen en los convenios o acuerdos de colaboración regulados en este capítulo, siempre que efectivamente no mermen la independencia de la asociación.

c) Realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios.

A estos efectos se entiende por comunicación comercial todo acto, conducta o manifestación, incluida la publicidad, no meramente informativa, que se relacione directamente con la promoción o venta de bienes y servicios.

d) Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado u omitir las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta.

A estos efectos no se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de consumidores en los términos contemplados en el artículo siguiente.

e) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios, salvo que se trate de entidades constituidas por personas consumidoras con arreglo a la legislación de cooperativas, en los términos de la presente ley.



f) Incumplir las obligaciones de transparencia previstas en los artículos 57 a 59 de esta ley, ambos incluidos.

g) Actuar la organización o sus representantes legales con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

h) Incumplir cualquier otra obligación impuesta a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias por la normativa vigente.

#### Artículo 56.- Participación en sociedades mercantiles.

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias podrán participar en sociedades mercantiles, siempre que éstas reúnan los siguientes requisitos:

a) Tengan como objeto social exclusivo el desarrollo de actividades instrumentales concretamente delimitadas que sirvan a los fines de información, formación y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

b) Su capital social corresponda íntegramente a asociaciones de personas consumidoras y usuarias que reúnan los requisitos exigidos por la legislación que les resulte de aplicación y cuyos beneficios sólo se repartan entre aquellas.

Estas sociedades mercantiles están sometidas a las prohibiciones previstas en el artículo anterior y a la obligación de depositar sus cuentas, que deberán ajustarse a la normativa que les resulte de aplicación según su naturaleza, en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 59 de esta ley.

2. Del cumplimiento por estas sociedades mercantiles de lo dispuesto en esta sección, serán responsables las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que participen en su capital social, pudiendo derivarse, en caso de incumplimiento, la pérdida de su consideración como asociación de personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 57.- Definición del marco de colaboración con los operadores del mercado.

1.- Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias definirán estatutariamente o mediante acuerdo de su asamblea general y con pleno respeto a lo establecido en esta ley:

a) El marco legítimo de su colaboración con los operadores del mercado en defensa de los derechos de personas consumidoras y usuarias y la leal competencia.

b) Los supuestos en que puedan celebrar convenios o acuerdos de colaboración con los operadores del mercado, su alcance y modo de instrumentarlos.

2. Los estatutos o acuerdos de asamblea general en los que se establezca este marco de colaboración con los operadores del mercado de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas de conformidad con esta ley, se depositarán en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

#### Artículo 58.- Convenios o acuerdos de colaboración.

Los convenios o acuerdos de colaboración, de duración temporal o indefinida, entre las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y las empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener como finalidad exclusiva el desarrollo de proyectos específicos de información, formación y defensa de las personas consumidoras y usuarias, mejorando su posición en el mercado.

b) Respetar los principios de independencia y transparencia.

c) Consistir en la realización de actuaciones, trabajos, estudios o publicaciones de interés general para las personas consumidoras y usuarias.

d) Ser depositados, así como sus modificaciones, prórrogas o denuncias, en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

#### Artículo 59.- Depósito de las cuentas anuales.

Las cuentas anuales de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias se depositarán en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo en el plazo de un mes desde la fecha de su aprobación por los órganos estatutarios correspondientes.

Artículo 60.- Publicidad de la información depositada por las asociaciones de consumidores y usuarios.

1. La información depositada por las asociaciones de personas consumidoras y usuarias a que se refieren los artículos precedentes será pública.

2. Reglamentariamente podrán establecerse los plazos, condiciones y requisitos adicionales de las obligaciones de depósito y acceso reguladas en esta sección.

Sección 3ª.- Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 61.- Funciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tienen las siguientes funciones:

a) La información a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y obligaciones.

b) La educación y la formación de las personas consumidoras y usuarias.

c) La gestión de los conflictos en materia de consumo, especialmente por medio de la mediación.

d) El ejercicio de actuaciones de defensa de sus asociados, de la organización y de los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias.

e) La consulta, informe y asesoramiento a los poderes públicos en defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

f) Ofrecer a las personas consumidoras una protección jurídica eficaz, dirigida a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición, el uso o el goce de bienes y servicios.

g) Rectificar públicamente o hacer cesar actividades temerarias si existe una sentencia judicial firme.

h) Cualquier otra función que, legal o convencionalmente, pueda derivarse de las relaciones de consumo y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 62.- Derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas de conformidad con esta ley tendrán derecho a:

a) Estar presentes en los órganos colegiados de participación y representación de carácter general y sectorial en los que se traten asuntos que afecten a las personas consumidoras y usuarias.

b) Ser consultadas, a través de la Comisión Consultiva de Consumo, en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.

c) Participar en la elaboración y aprobación de los modelos de contrato de prestación de servicios a las personas consumidoras y usuarias cuando sean prestados por las administraciones públicas a través de empresas públicas o privadas.

d) Participar en el sistema arbitral de consumo, conforme a las disposiciones que lo regulan, adhiriéndose a éste y nombrando árbitros que representen los intereses generales de las personas consumidoras y usuarias en los tribunales arbitrales.

e) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines.

f) Formar parte de la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi, en el modo en que reglamentariamente se determine.

g) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios y de las socias, de la asociación y de los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias en general, de conformidad con la legislación aplicable.

h) Ser consideradas parte interesada en los procedimientos administrativos de carácter sancionador promovidos por ellas mismas, siempre que versen sobre la protección de los intereses generales de las personas consumidoras y usuarias.

- i) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en el marco legalmente establecido.
- j) Ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello, y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.
- k) En general, colaborar con la administración en las actuaciones de interés común especialmente orientadas a la satisfacción de los intereses generales.
- l) Obtener información de las administraciones públicas en los términos que legal o reglamentariamente se establezcan.
- m) Representar a las personas consumidoras y usuarias ante los diferentes organismos con competencias que les afectan de forma directa o indirecta.
- n) Promover sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.
- o) Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas, y ejercer, si procede, el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con las leyes.
- p) Representar a las personas consumidoras y usuarias en los medios de comunicación públicos y privados.

2.- Para poder disfrutar de los derechos enumerados en los párrafos a) a f) del apartado anterior de este artículo y del párrafo g) del mismo apartado, en lo que atañe al ejercicio de acciones en defensa de los intereses colectivos o difusos, las asociaciones deberán figurar inscritas en el Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi.

#### Artículo 63.- Colaboración con la administración.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, fomentará la colaboración entre organizaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales del ámbito de Euskadi, incluyéndose las siguientes actuaciones:

- a) Fomentar el sistema arbitral de consumo.
- b) Colaborar en la comunicación de los posibles riesgos, cuando por su amplitud sea necesaria una actuación pública para garantizar la eficacia de la medida.
- c) Promover el desarrollo de símbolos de calidad empresarial en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- d) Desarrollar actuaciones de información y formación con las personas consumidoras y usuarias sobre bienes y servicios de uso y consumo generalizado, y en especial con respecto a las personas con necesidades específicas.
- e) Impulsar la autorregulación de los sectores empresariales por medio de la promoción de códigos de buenas prácticas y de otros mecanismos que puedan constituirse con estas finalidades.

f) Estimular las prácticas de un consumo socialmente responsable y ecológicamente sostenible, impulsando el consumo de bienes y servicios respetuosos con el medio ambiente.

g) Fomentar el cooperativismo de consumo.

h) Apoyar las iniciativas para promocionar la protección de las personas consumidoras y usuarias en los países en desarrollo.

Sección 4ª. Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi.

Artículo 64.- Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias—de Euskadi.

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas con arreglo a lo dispuesto en la presente ley, deberán inscribirse en el Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi para ser consideradas como asociaciones representativas y ostentar los derechos conferidos por la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 de esa ley.

2.- Reglamentariamente se desarrollarán los requisitos relativos a domicilio, implantación territorial y programa de actividades, así como la forma de inscripción y el funcionamiento del Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi.

3.- El Registro estará adscrito a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Artículo 65.- Control de cumplimiento de requisitos.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá requerir a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que actúen en el ámbito de Euskadi la documentación e información precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos que se regulan en esta ley.

2. Asimismo, podrá realizar, por sí o mediante la contratación con entidades externas e independientes, auditorías de cuentas con idéntica finalidad.

Artículo 66.- Baja de la inscripción en el Registro.

1. Podrá acordarse la baja de la inscripción en el Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

a) Que la asociación incumpla los requisitos y condiciones exigibles o lleve a cabo actuaciones prohibidas por esta ley o por la normativa que se dicte en su desarrollo y, en especial, cuando divulgue, por dolo o negligencia, información errónea en el ámbito de consumo, de la que se deriven daños o perjuicios para terceros.

b) Cuando, a requerimiento de la administración, no pueda acreditar, durante el período de un año, haber llevado a cabo las actividades que les son propias.

2.- La declaración de baja en el Registro tendrá una duración no inferior a cinco años, en los supuestos contemplados en el párrafo a) del apartado anterior de este artículo, y de entre uno y dos años, en el supuesto del párrafo b) del mismo apartado.

3.- Transcurrido el plazo para el que se acuerde la baja en el Registro, la asociación podrá instar nuevamente su inscripción.

4.- La resolución de baja en el Registro, que se adoptará tras la tramitación de un procedimiento administrativo en el que se garantice el derecho de audiencia, no impedirá el mantenimiento de la personalidad jurídica de la asociación, de conformidad con la legislación aplicable en materia de asociaciones o de cooperativas.

#### Artículo 67.- Colaboración con otros registros.

1. A los exclusivos efectos de publicidad, en el Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi podrá figurar información sobre las asociaciones inscritas tanto en el Registro estatal como en los registros que, con tal finalidad, puedan crearse en otras comunidades autónomas.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo cooperará con la Administración General del Estado y con las administraciones autonómicas en orden a facilitar la información precisa que haya de constar en los registros de cada administración, de conformidad con sus respectivas competencias.

### CAPÍTULO VIII. DERECHOS LINGÜÍSTICOS.

#### Artículo 68.- Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a utilizar el euskera y el castellano en sus relaciones de consumo, con arreglo a lo establecido en el presente capítulo, en los términos de progresividad que en él se contienen.

#### Artículo 69.- Entidades públicas

1. A los efectos de lo dispuesto en la presente Ley, tienen la consideración de entidades públicas:

a) Las administraciones públicas de Euskadi y la Administración del Estado radicada en el ámbito de la Comunidad Autónoma, incluyendo los entes sujetos a derecho público o privado dependientes de aquéllas o que integran su administración institucional.

b) Las entidades de cualquier naturaleza que gestionan servicios públicos cuya titularidad corresponda a las administraciones mencionadas en el apartado anterior, cuando actúen en el ámbito de prestación de estos servicios.

c) Las entidades de cualquier naturaleza participadas mayoritariamente o controladas por las administraciones y entes mencionados en el apartado a). Se entenderá a estos efectos que existe una relación de control cuando se disponga de la mayoría de los derechos de voto de la entidad o se tenga derecho a nombrar o a destituir a la mayoría de los miembros de los órganos de gobierno.

2. Las entidades públicas garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias, mediante la puesta a disposición tanto en euskera como en castellano o de forma bilingüe, de los siguientes elementos:

a) Los rótulos, avisos y, en general, las comunicaciones, escritas o verbales, dirigidas al público en general de los establecimientos radicados en Euskadi.

b) Los impresos o modelos oficiales que se confeccionen, en papel o en formato electrónico, para su cumplimentación por las personas consumidoras y usuarias.

c) Los contratos de adhesión, con cláusulas tipo, contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización de los citados contratos, salvo que la persona consumidora o usuaria opte expresamente a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales.

d) Las comunicaciones dirigidas a las personas consumidoras y usuarias en particular, así como las facturas, los presupuestos y otros documentos análogos, salvo que la persona consumidora y usuaria elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales.

e) La oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados.

f) Los manuales de instrucciones de uso y mantenimiento, documentos de garantía, etiquetaje y envasado de los bienes o servicios.

3. En sus relaciones con las entidades públicas, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial que elijan.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, en relación con las administraciones públicas, las administraciones públicas competentes, adoptarán las medidas oportunas para garantizar de forma progresiva el ejercicio de este derecho.

4. Las disposiciones de esta ley aplicables a la Administración del Estado se entienden sin perjuicio de la competencia estatal para ordenar sus servicios.

#### Artículo 70.- Sectores de interés general y grandes establecimientos comerciales.

1.- Las entidades que presten servicios legalmente calificados como universales, de interés general o cualquier otra categoría análoga, o que se encuentren sujetos a un régimen jurídico de universalidad e igualdad en su prestación, tales como transportes, telecomunicaciones y energía, deberán cumplir las obligaciones establecidas en los párrafos a), b), c), d) y e) del apartado 2 del artículo 69 de esta ley.

2.- Los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente en materia de actividad comercial, deberán cumplir las obligaciones establecidas en los párrafos a) y e) del citado apartado 2 del artículo 69.

3.- Reglamentariamente se regulará la progresiva exigencia del cumplimiento de las obligaciones previstas por este artículo.

#### Artículo 71.- Presentación y etiquetado de bienes y servicios.

1.- Sin perjuicio de la exigencia de utilizar el castellano en la presentación y el etiquetado de determinados bienes y servicios, por razón de la protección de la salud y la seguridad, en los términos establecidos en la normativa vigente, la información que se facilite en los bienes y servicios distribuidos en el ámbito territorial de Euskadi, incluyendo la contenida en etiquetas, envases e impresos o indicaciones sobre las instrucciones de uso, se expresará en euskera, en castellano, o en euskera y castellano conjuntamente, según el deseo del oferente.

2.- En el caso de bienes con denominación de origen o denominación de calidad y productos artesanales regulados en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, se promoverá el uso del euskera en su presentación y etiquetaje.

3.- En los demás supuestos, se promoverá la utilización de forma conjunta del euskera y el castellano en la información que se ofrezca sobre los bienes y servicios.

#### Artículo 72.- Actuación pública de fomento.

1.- Las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus competencias, arbitrarán las medidas oportunas para impulsar el uso del euskera en el ámbito de las relaciones de consumo.

2.- Los planes sectoriales cuyo ámbito de actuación alcance las actividades derivadas de las relaciones de consumo, promoverán líneas específicas de fomento que faciliten la presencia de las dos lenguas oficiales en el ejercicio de esta actividad. Igualmente, las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus competencias, impulsarán la difusión de materiales con lenguaje especializado que faciliten el uso del euskera en el ámbito de consumo.

### TÍTULO IV.- ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

#### CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.

#### Artículo 73.- Promoción de los sistemas alternativos de resolución de conflictos.

1.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, así como las entidades locales, en sus respectivos ámbitos, ejercerán, en el ámbito de sus competencias, funciones de fomento, gestión y desarrollo de sistemas alternativos de resolución de conflictos, en especial, de la mediación y el arbitraje de consumo.

2.- Dichas administraciones llevarán a cabo las actuaciones necesarias para que las personas consumidoras y usuarias y los empresarios puedan disponer de sistemas alternativos de resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y con las asociaciones empresariales.



#### Artículo 74.- Principios generales.

1. La resolución alternativa de conflictos derivados de las relaciones de consumo se canalizará a través de la mediación y el arbitraje de consumo, sin perjuicio de otros procedimientos específicos previstos para determinados sectores de la actividad.

2. Podrán someterse a los sistemas alternativos de resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo, las personas consumidoras y usuarias, con carácter voluntario, siempre que afecten a materias sobre las que puedan disponer libremente.

#### Artículo 75.- Utilización de medios electrónicos y telemáticos.

En las actuaciones reguladas en este título se promoverá la utilización de medios electrónicos y telemáticos, especialmente en la presentación y resolución de quejas, reclamaciones y denuncias y el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

### CAPÍTULO II.- MEDIACIÓN.

#### Artículo 76.- Concepto.

A través del procedimiento de mediación de consumo, la intervención de una tercera persona imparcial y experta intenta ayudar a las partes de una relación de consumo en la consecución, por ellas mismas, de un acuerdo satisfactorio.

#### Artículo 77.- Principios de actuación.

1.- La actividad de mediación se ajustará a los principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad y universalidad.

2.- Las partes serán libres para acogerse a la mediación, así como de desistir de ella en cualquier momento.

3.- La persona mediadora podrá pertenecer a los servicios correspondientes de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o de las entidades locales, o estar acreditada para tales funciones.

4.- La función de mediación ha de desarrollarse con imparcialidad y, en consecuencia, debe intentar ayudar a las partes a alcanzar los acuerdos pertinentes, sin imponer ninguna solución ni medida concretas.

5.- La persona mediadora se abstendrá de intervenir cuando concurra un conflicto de intereses con alguna de las partes.

6.- La persona mediadora y las partes tiene un deber de confidencialidad, en cuyo cumplimiento, se comprometen a mantener el secreto sobre la mediación, absteniéndose de proponerse y actuar como testigo o perito en los procedimientos que eventualmente se susciten en relación con el objeto de la mediación.

7.- El deber de confidencialidad se extiende así mismo a los documentos que obren en el procedimiento de mediación, con excepción de aquellos sobre los que se desprenda la comisión de hechos delictivos perseguibles de oficio.

8.- El procedimiento de mediación previsto en este capítulo puede ser aplicado a cualquier relación de consumo, salvo que sea aplicable una regulación sectorial específica.

Artículo 78.- Naturaleza de los acuerdos.

1.- Los acuerdos a los que lleguen las partes tras el proceso de mediación serán vinculantes en los términos en que las propias partes hayan fijado.

2.- Dichos acuerdos podrán formalizarse por escrito suscrito por las partes y la persona mediadora.

3.- Los acuerdos serán ejecutivos de acuerdo con lo que disponga la normativa vigente en materia de mediación.

Artículo 79.- Procedimiento de mediación en ejecuciones hipotecarias de vivienda habitual.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, así como las entidades locales, en sus respectivos ámbitos, llevarán a cabo las actuaciones necesarias para que, en los casos en que vaya a procederse a la ejecución hipotecaria de préstamos destinados a vivienda habitual, por incumplimiento de la persona deudora, se lleve a cabo un procedimiento de mediación previo a la intervención de otras instancias.

2. El procedimiento de mediación tendrá como objeto que las partes lleguen a un acuerdo que haga viable que la persona consumidora pueda conservar la propiedad de la vivienda o, subsidiariamente, su uso.

3. Transcurridos tres meses desde la notificación del acuerdo de inicio del procedimiento de mediación, sin haber alcanzado un acuerdo satisfactorio, se tendrá por cumplido lo dispuesto en el presente artículo.

Artículo 80.- Acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo tendrá la consideración de autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, en el ámbito territorial de Euskadi, en relación con los procedimientos de mediación regulados en este capítulo.

### CAPÍTULO III.- TRAMITACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS.

Artículo 81.- Quejas, reclamaciones y denuncias.

1.- Las personas consumidoras y usuarias, directamente o por medio de las asociaciones que las representan, tienen derecho a hacer llegar a la administración quejas, reclamaciones y denuncias en materia de consumo.

2. A los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Queja: manifestación que realiza una persona consumidora o usuaria, expresando su disconformidad sobre un bien o servicio objeto de una relación de consumo, sin ejercer otras pretensiones.

b) Reclamación: manifestación que realiza una persona consumidora o usuaria, poniendo en conocimiento de la administración su disconformidad sobre un bien o servicio objeto de una relación de consumo, unida a la solicitud de que se cumplimente correctamente o se sustituya la prestación y en su caso se le resarza de los daños y perjuicios sufridos.

c) Denuncia: comunicación ante la administración de unos determinados hechos relativos a una relación de consumo, que pueden ser constitutivos de infracción administrativa. La denuncia deberá expresar la identidad de la persona que la formule, la fecha en que se produjeron los hechos y, cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables.

2.- Las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito o en otro soporte duradero, y contengan la debida identificación de quien las formule y una dirección postal o electrónica para recibir comunicaciones, serán contestadas por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o por los servicios municipales competentes, mediante escrito razonado.

3.- Cuando a consecuencia de la presentación de una denuncia, se incoe procedimiento sancionador, se comunicará tal circunstancia a la persona denunciante.

4.- Reglamentariamente se establecerá el procedimiento de tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias que se presenten.

Artículo 82.- Hojas de reclamaciones.

1.- Con objeto de facilitar la presentación de quejas, reclamaciones y denuncias, todos los establecimientos comerciales y servicios profesionales de la Comunidad Autónoma de Euskadi, pondrán a disposición de las personas consumidoras y usuarias hojas de reclamación, en papel o formato electrónico, según se establezca reglamentariamente.

Dicha obligación abarca a todas las personas físicas o jurídicas, titulares de establecimientos comerciales o de prestación de servicios, públicos o privados, incluyendo las que no dispongan de establecimiento físico y las que operen a través de medios electrónicos, siempre que suministren o faciliten, en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmuebles y servicios, directamente a las personas consumidoras y usuarias, como destinatarias finales.

2.- La existencia de hojas reclamaciones no impedirá la presentación de quejas, reclamaciones o denuncias a través de otros medios.

3.- Reglamentariamente se establecerán los requisitos y la forma de presentación de las hojas de reclamaciones.

## CAPÍTULO IV.- ARBITRAJE.

### Artículo 83.- Fomento y desarrollo del arbitraje.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo articulará un sistema arbitral de consumo en Euskadi a través de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi y coordinará su funcionamiento con las entidades locales.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá la adhesión a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, de los empresarios y empresarias y los profesionales y de sus respectivas organizaciones, con las que podrá suscribir convenios de colaboración con tal finalidad.

3. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades locales podrán suscribir convenios para el establecimiento de colegios arbitrales, dependientes de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, en aquellos municipios o mancomunidades que, debido a su población o número de solicitudes de arbitraje, así lo soliciten.

### Artículo 84.- Procedencia del arbitraje.

1.- Cuando no exista un convenio arbitral previo entre las partes, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, así como las entidades locales, promoverán la formalización del correspondiente convenio arbitral con objeto de resolver el conflicto planteado.

2.- Si el arbitraje es procedente, la administración competente dará traslado de la solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo que corresponda.

### Artículo 85.- Adhesión al arbitraje en el sector público y la contratación pública.

1. Las empresas del sector público vasco, deberán acordar, de conformidad con las normas que regulen su actuación, su adhesión al sistema arbitral de consumo.

Se exceptúan de esta obligación las empresas públicas que cuenten con un sistema específico de resolución de reclamaciones, establecido normativamente.

2. Las administraciones públicas vascas, cuando celebren contratos con empresas que ofrezcan bienes o servicios a la persona consumidora y usuaria, mediante una relación de consumo, incluirán como una condición necesaria para la contratación, la adhesión de la empresa adjudicataria al sistema arbitral de consumo.

### Artículo 86.- Valoración de la adhesión al arbitraje.

1.- La adhesión al sistema arbitral de consumo se considerará como mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad que otorguen las administraciones públicas vascas a aquellas empresas que ofrezcan bienes y servicios a las personas consumidoras y usuarias.

2.- Igualmente, dicha adhesión se tendrá en cuenta para el otorgamiento de ayudas y subvenciones.

#### Artículo 87.- Distintivo de adhesión al arbitraje.

1. La adhesión al arbitraje de consumo se acreditará mediante el correspondiente distintivo.

2. Las empresas adheridas al sistema arbitral de consumo deberán informar a las personas consumidoras y usuarias de su adhesión al arbitraje, de manera efectiva, a través del distintivo y de los medios que consideren oportuno.

### TITULO V.- ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE VIGILANCIA Y CONTROL.

#### CAPÍTULO I.- MEDIDAS DE CARÁCTER GENERAL.

#### Artículo 88.- Principios de actuación.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades locales llevarán a cabo las actuaciones de vigilancia y control necesarias para garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en los términos que se recogen en los artículos siguientes.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dirigirse a las demás administraciones públicas, colegios profesionales y, en general, cualquier autoridad, instando el ejercicio de aquellas potestades que les atribuya la legislación sectorial para garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 89.- Control y vigilancia de bienes y servicios.

1.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades locales competentes ejercerán de forma constante y coordinada las labores de vigilancia y control, desarrollando las inspecciones necesarias al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

2.- La vigilancia, control e inspección podrá desarrollarse en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad y por los medios que, en cada caso, se consideren más adecuados.

3.- En particular, podrán realizar directamente o en colaboración con otras entidades públicas o privadas estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones, referidas a cualquier fase del proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios dirigidos a las personas consumidoras y usuarias.

4.- Dichas actuaciones podrán recaer tanto sobre los bienes y servicios destinados a la comercialización directa o indirecta en el mercado, como sobre los locales y establecimientos mercantiles utilizados para su producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización.

#### Artículo 90.- Advertencias y requerimientos.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades locales podrán advertir a las empresas productoras y distribuidoras que incumplan alguno de los deberes que afecten a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, de su situación, así como requerirles su cumplimiento, en un plazo prudencial, sin perjuicio de las demás medidas contempladas en esta ley, incluida la incoación de expedientes sancionadores.

#### Artículo 91.- Apoyo técnico.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades podrán celebrar convenios con las Universidades de la Comunidad Autónoma del País Vasco, colegios profesionales u otras instituciones o entidades públicas o privadas, con el fin de facilitar el acceso de las personas consumidoras y usuarias a los servicios técnicos necesarios para verificar la existencia de perjuicios en su patrimonio ocasionados como consecuencia de una relación de consumo.

#### Artículo 92.- Plan anual de campañas.

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo elaborará un plan anual de campañas de control de mercado a fin de garantizar una protección homogénea de las personas consumidoras.

2. Las actuaciones desarrolladas en ejecución del plan anual, así como su resultado, podrán ser objeto de publicidad, con la finalidad de mejorar el funcionamiento de los sectores afectados y reforzar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

### CAPÍTULO II.- MEDIDAS PROVISIONALES EN CASO DE RIESGO.

#### Artículo 93.- Ámbito y supuestos.

1.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades locales podrán adoptar, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales urgentes que sean imprescindibles para la desaparición del riesgo, en los siguientes supuestos:

a) Cuando haya indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

2.- Estas medidas, que no tendrán carácter sancionador, podrán adoptarse en el curso de un procedimiento de tal naturaleza o de cualquier otro.

3.- Por razones de urgencia, las medidas provisionales podrán ser adoptadas por el personal inspector de consumo, mediante el levantamiento de la correspondiente acta, en la que se justifique el motivo de las medidas y la urgencia de su adopción.

Artículo 94.- Proporcionalidad de las medidas.

Las medidas provisionales serán proporcionadas a la gravedad de los riesgos y se ajustarán a las siguientes reglas:

a) Se adoptarán las medidas menos restrictivas que sea posible para la libre circulación de mercancías y la libertad de empresa.

b) Se mantendrán durante el tiempo que sea estrictamente necesario para realizar las comprobaciones necesarias y eliminar los riesgos que hayan surgido o, cuando ello fuera posible, para eliminar el hecho que motivó la medida.

Artículo 95.- Tipos de medidas.

Se podrán adoptar los siguientes tipos de medidas provisionales:

a) Suspender o prohibir temporalmente la oferta, promoción, comercialización o venta de un bien o la prestación de un servicio, que se realice a través de cualquier medio, incluidos los servicios de la sociedad de la información.

b) Imponer condiciones previas en cualquier fase de comercialización de bienes o prestación de servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

c) Inmovilización o intervención de determinados bienes, de forma que quede prohibida su disposición sin expresa autorización.

d) Inmovilización o retirada de determinados bienes del mercado y, en su caso, recuperación de los que estén en manos de las personas consumidoras y usuarias.

e) Destrucción de los bienes en condiciones adecuadas.

f) Clausura temporal de establecimientos o instalaciones.

g) Obligación de informar, incluso mediante la publicación de avisos especiales, a las personas que puedan verse afectadas, sobre la existencia del riesgo, de forma inmediata y por los medios más adecuados para asegurar su conocimiento.

h) Cualquier otra medida que sea necesaria y cumpla los requisitos exigidos por esta ley.

Artículo 96.- Procedimiento a seguir tras la adopción de las medidas.

1.- En el plazo de quince días hábiles desde que se hubieran adoptado, las medidas deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas mediante acuerdo de inicio del procedimiento, que dicte el órgano competente.

2.- Dicho acuerdo se notificará a las personas interesadas, que podrán formular los recursos que procedan.

3.- En caso de no dictarse en plazo el acuerdo de inicio del procedimiento o cuando no contuviera un pronunciamiento expreso sobre las medidas adoptadas, estas quedarán sin efecto.

4.- La resolución que ponga fin al procedimiento deberá resolver las medidas a adoptar, incluyendo, en su caso, los plazos y las condiciones para su ejecución.

5.- Dicha resolución se notificará a las personas interesadas en el plazo de 6 meses desde la fecha del acuerdo de iniciación.

6.- Con la finalidad de evitar la producción de daños, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento.

7.- Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o destrucción de bienes y servicios, que se generen como consecuencia de la adopción de las medidas provisionales y definitivas objeto del procedimiento, serán a cuenta de las personas que, con su conducta, los hubieran originado.

La resolución que determine su importe podrá ejecutarse a través del procedimiento administrativo de apremio.

8.- La resolución que se adopte no impedirá, en su caso, la incoación de un procedimiento sancionador si concurren hechos constitutivos de infracción administrativa.

#### Artículo 97.- Servicio de alerta e información de riesgos.

1.- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo dispondrá de un servicio de alerta de bienes de consumo, con objeto de coordinar las actuaciones con los municipios y con las demás administraciones, y facilitar el intercambio rápido de información y la reacción ante situaciones de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores.

2.- En caso de que sea necesario para la protección de las personas consumidoras y usuarias, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y las entidades locales podrán informar sobre los riesgos o irregularidades detectadas, los bienes o servicios afectados, las medidas provisionales y definitivas adoptadas y, en su caso, las precauciones que deban adoptarse.

### CAPÍTULO III.- TOMA DE MUESTRAS Y PRÁCTICA DE ANÁLISIS.

#### Artículo 98.- Supuestos.

1.- La inspección de consumo, en el ejercicio de sus funciones, podrá tomar muestras o efectuar cualquier otro control o ensayo sobre los bienes y servicios en cualquier fase de comercialización, a fin de comprobar su adecuación a la normativa aplicable sobre funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad, seguridad y cualquier otro aspecto que pueda afectar a las personas consumidoras o usuarias.

2.- Con la misma finalidad, la inspección de consumo podrá adquirir bienes o servicios como compras de prueba, incluso en la venta a distancia.



Artículo 99.- Costes derivados de la toma de muestras y compras de prueba.

1.- La administración abonará a la empresa de la que se hubieran tomado muestras o compras de prueba, el valor de los bienes utilizados como muestra o prueba, o que hubieran sido inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización.

2.- No obstante, no procederá el pago de los bienes en los siguientes supuestos:

a) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo sobre bienes que estén sujetos a medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta.

b) Cuando la toma de muestras se realice en instalaciones o sobre bienes que sean propiedad del responsable del producto investigado.

c) Cuando en los análisis o verificaciones se constate cualquier irregularidad.

3.- Los importes que deban abonar las empresas interesadas, por los conceptos señalados en el presente artículo, se declararán mediante resolución administrativa, que podrá ser ejecutada por la vía de apremio.

Artículo 100.- Efectos de los ensayos practicados.

1.- Cuando, a consecuencia de un ensayo analítico, se detecte una irregularidad, se presumirá que el incumplimiento afecta a toda la producción, salvo en el caso de que el responsable del bien pueda acreditar que se limite a un lote o a un número determinado de unidades o que se trata de un fallo puntual del control de calidad.

2.- A tal efecto, la empresa deberá aportar, en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación de los resultados analíticos, la acreditación de tales extremos.

Artículo 101.- Práctica de la toma de muestras.

1.- La toma de muestras será documentada mediante acta de inspección, en la que se dejará constancia de todos los datos y circunstancias que sean necesarios para la correcta identificación del acto y del contenido e identidad de las muestras.

2.- La muestra reglamentaria constará de tres ejemplares homogéneos, que serán precintados y etiquetados, de tal forma que quede garantizada la integridad de su contenido y la trazabilidad de cada ejemplar.

Artículo 102.- Práctica de las pruebas analíticas.

1.- Las pruebas analíticas se realizarán en laboratorios oficiales, en laboratorios privados acreditados o en los que sean designados al efecto por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o las entidades locales, en el ámbito de sus competencias.

2.- Cuando del resultado del análisis inicial se deduzcan incumplimientos y la empresa no acepte los resultados, podrá solicitar la realización del análisis contradictorio.

3.- Si se producen desacuerdos entre los dictámenes del análisis inicial y contradictorio, el órgano competente designará otro laboratorio oficial, acreditado o autorizado con objeto de que, a la vista los antecedentes de los anteriores análisis y utilizando la tercera muestra, realice con carácter urgente un tercer análisis, que tendrá carácter dirimente.

4.- Reglamentariamente se desarrollará el procedimiento de realización de las pruebas analíticas.

#### Artículo 103.- Realización de análisis en el mismo lugar de la inspección.

1.- Cuando la naturaleza del bien así lo aconseje, los análisis podrán realizarse en el mismo lugar en que se realice la inspección, dejando constancia en el acta de las circunstancias concurrentes que justifican tal actuación.

2.- En tal supuesto, los análisis se llevarán a cabo por personal debidamente titulado y autorizado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o las entidades locales competentes.

3.- En el mismo acto de practica de los análisis, se dará a la persona interesada la posibilidad de solicitar la realización del análisis contradictorio.

#### Artículo 104.- Realización de análisis en un único acto.

1.- En el supuesto de bienes de difícil conservación en su estado inicial o de productos perecederos en general, cuando concurren razones de urgencia, por los peligros que puedan derivarse para la seguridad de las personas consumidoras o usuarias, por la importancia económica de la mercancía, o cuando las circunstancias técnicas así lo aconsejen, se podrán convocar en un mismo acto y en el mismo laboratorio tres personas peritas en la materia.

2.- Dos de las personas peritas serán nombradas por la administración y la tercera, por la persona interesada.

3.- En tal caso, se practicarán los análisis inicial, contradictorio y, en su caso, dirimente, sin solución de continuidad.

#### Artículo 105.- Análisis de una única muestra.

1.- El resultado de los ensayos podrá quedar acreditado con un único resultado analítico obtenido en un laboratorio oficial de una muestra compuesta de un único ejemplar, en los siguientes casos:

a) Cuando el motivo de la toma de muestras sea la realización de ensayos analíticos sobre productos sometidos a certificación u homologación para determinar su seguridad o aptitud funcional.

b) Cuando, por la escasa cantidad o número de unidades disponibles de producto, su elevado valor económico o por otras circunstancias justificadas, que se harán constar en el acta, no sea posible o proporcionado la obtención de muestras por triplicado.

2.- En estos casos, la realización de las pruebas se notificará a las personas responsables del producto.

Artículo 106.- Costes derivados de la realización de análisis.

1.- Los gastos derivados de la realización del análisis contradictorio serán por cuenta de quien lo promueva.

2.- Los gastos originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán por cuenta de la empresa. No obstante, cuando los resultados del análisis dirimente rectifiquen los del análisis inicial, los costes de ambos análisis serán sufragados por la administración.

3.- Los importes que deban abonar las empresas interesadas, por los conceptos señalados en el presente artículo, se declararán mediante resolución administrativa, que podrá ser ejecutada por la vía de apremio.

## TÍTULO VI. LA INSPECCIÓN DE CONSUMO.

Artículo 107.- Ámbito de actuación.

1.- La inspección de consumo, dependiente de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, así como, en su caso, de las entidades locales, es un instrumento administrativo dirigido a velar por los derechos de las personas consumidoras y usuarias, mediante una serie de actuaciones que tienen por objeto prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo, en los términos que se establecen en el presente título.

2.- La inspección ejercerá sus funciones de vigilancia y control en relación con todos los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en cualquier fase de su comercialización.

3.- Las referencias de esta ley a la inspección de consumo o a su personal se entenderán hechas tanto a la que dependa de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, como de las entidades locales.

Artículo 108.- Criterios y principios de actuación.

1.- El personal inspector ejercerá sus funciones con independencia, imparcialidad y objetividad, sin perjuicio de su dependencia orgánica y funcional con respecto a las autoridades administrativas.

2.- El desarrollo de las funciones de inspección se ajustará a los criterios de profesionalización, coordinación, especialización y sujeción a los principios de legalidad, proporcionalidad y eficacia.

3.- La organización y funcionamiento de la inspección de consumo de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo se determinará reglamentariamente.

#### Artículo 109.- Identificación del personal inspector.

1.- Con carácter general, cuando el personal inspector se encuentre en el ejercicio de su función inspectora, se identificará como tal e informará a la persona inspeccionada del objeto de la actuación, así como de sus derechos y deberes respecto al desarrollo de las actuaciones.

2.- En aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por motivo de la identificación de la persona inspectora, esta no tendrá obligación de identificarse y en el acta o informe que elabore dejará constancia de las causas y circunstancias que justifican su modo de actuación.

3.- El personal inspector de consumo podrá dejar constancia de su identidad en las actas y demás documentos que elabore, mediante un código identificativo, que sustituirá a la indicación de su nombre y apellidos.

#### Artículo 110.- Deberes del personal inspector.

En el desarrollo de las actuaciones propias de las funciones de Inspección, el personal inspector tendrá los siguientes deberes específicos:

a) Observar el máximo respeto y consideración con las personas objeto de inspección.

b) Guardar secreto y sigilo profesional respecto a los asuntos que conozca por razón de sus funciones.

c) Guardar confidencialidad respecto a los datos personales, quedando prohibida su cesión o comunicación a terceros, salvo que lo autorice expresamente una norma con rango de ley.

d) Llevar a cabo sus actuaciones de forma que afecten lo menos posible a la actividad normal de las personas físicas o jurídicas objeto de inspección.

#### Artículo 111.- Condición de autoridad.

El personal inspector, en el ejercicio de sus funciones, tendrá la condición de autoridad a todos los efectos.

#### Artículo 112.- Funciones de la inspección de consumo.

1.La inspección de consumo llevará a cabo la investigación, vigilancia y control de bienes y servicios de consumo, a través de las siguientes funciones:

a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la comercialización de bienes y la prestación de servicios que tengan como destinatarios a las mismas.

c) Informar a las empresas durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

d) Realizar las actuaciones previas a un eventual procedimiento sancionador cuando lo estime necesario el órgano competente para su incoación.

e) Elaborar los informes que le sean requeridos por los órganos competentes en materia de mediación o arbitraje de consumo o en la tramitación de procedimientos sancionadores.

f) Participar en el estudio de los sectores del mercado para determinar los bienes y servicios de los que pudieran derivarse riesgos para la salud, seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias, con la finalidad de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

g) Elaborar informes sobre la adecuación de los distintos sectores a la normativa protectora de los derechos de las personas consumidoras.

h) Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes y cumplir las órdenes de servicio en materia de consumo.

i) Cualquier otra función que se le atribuya legal o reglamentariamente.

Artículo 113.- Facultades de la inspección de consumo.

En el ejercicio de sus funciones el personal de la inspección de consumo podrá:

a) Acceder sin previo aviso a los establecimientos industriales o comerciales abiertos al público y a cualquier dependencia u oficina en los que se realicen actividades que puedan afectar a las personas consumidoras y usuarias.

b) En caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, o cuando ello fuera necesario por razones de urgencia, el personal inspector de consumo podrá acceder a cualquier lugar o recinto, aunque no estén abiertos al público en general.

Cuando el inmueble constituya el domicilio de una persona física o jurídica, y ésta no preste el consentimiento para la entrada del personal inspector, deberá solicitarse previamente autorización judicial, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que puedan derivarse de la negativa o resistencia a permitir el acceso a los locales e instalaciones.

c) Exigir la exhibición de los documentos que deban estar en disposición de la empresa y obtener copias y reproducciones de ellos, aunque contengan datos de carácter personal.

d) Examinar toda la documentación mercantil, industrial o contable de la empresa. En particular, requerir a los intermediarios de servicios de la sociedad de la información, que les informen sobre los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de los destinatarios de sus servicios, respetando, en todo caso, la confidencialidad de las actuaciones.

e) Requerir el envío a las dependencias administrativas de la documentación solicitada que no se haya podido facilitar en el momento de la visita inspectora.

f) Solicitar de terceros datos o antecedentes útiles para la investigación.

g) Realizar las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo, así como tomar muestras para la realización de análisis y comprobaciones en la forma y condiciones que se determinen reglamentariamente.

h) Realizar tomas de muestras y compras de prueba bajo una identidad encubierta, cuando ello sea necesario para comprobar el cumplimiento de la normativa en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

i) Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que de forma directa o indirecta pudiera tener alguna relación con el objeto de la inspección.

j) Realizar advertencias a las personas objeto de inspección, indicándoles la situación irregular en la que se encuentren, y requerirles para que realicen las adecuaciones necesarias.

k) Adoptar las medidas provisionales previstas en esta ley.

l) Proponer al órgano competente la adopción de las medidas que procedan para subsanar las irregularidades constatadas y colaborar en su ejecución.

m) Recabar la asistencia de personas con conocimientos técnicos especializados para la realización de sus funciones.

Artículo 114.- Documentación de las labores inspectoras.

1.- La actuación de la inspección de consumo, en desarrollo de sus actuaciones, se documentará mediante diligencias, actas e informes.

2.- En las diligencias, la inspección de consumo hará constar los hechos y circunstancias que constate, así como, en su caso, las manifestaciones que realice la persona con la que se entiendan las actuaciones.

3.- Las inspecciones practicadas se formalizarán mediante acta, en la que deberán figurar la identificación de la empresa, establecimiento o servicio objeto de la inspección, la fecha, hora y lugar; la persona inspectora actuante; los hechos, actos y negocios constatados y, si procede, su calificación jurídica; las manifestaciones que quiera realizar la persona objeto de la inspección, así como las firmas de la persona inspectora y la representante de la empresa o quien estuviera presente en la visita, o la negativa a la firma y los motivos alegados.

4.- No será necesaria la participación de la persona objeto de la inspección en la elaboración del acta cuando las inspecciones se realicen en el entorno del comercio a distancia, telefónico o no presencial, o mediante el método de pedido anónimo, compras

de prueba u otro que no sea compatible con la identificación como tal de la persona inspectora.

En tales casos, cuando las muestras estén en poder de la inspección o esta haya finalizado las actuaciones objeto de la inspección, el acta deberá ser puesta a disposición de la empresa, a quien se informará de lo actuado.

5.- El personal inspector pondrá a disposición de la empresa inspeccionada, en formato papel o por medios electrónicos, los documentos que elabore durante su actuación.

6.- Cuando los medios técnicos utilizados en la inspección no permitan la puesta a disposición del documento que se elabore en el momento de la visita, el mismo se facilitará a la empresa en un plazo máximo de tres días hábiles.

7.- En todo caso, se garantizará el derecho que asiste a la empresa de manifestar lo que considere oportuno en relación con las actuaciones de inspección efectuadas.

8.- Las diligencias y actas de inspección extendidas con observación de los requisitos legales son documentos públicos, que hacen prueba de los hechos constatados por el personal inspector, salvo que se acredite lo contrario.

#### Artículo 115.- Citaciones a las personas objeto de inspección.

1.- Las citaciones a las personas que sean objeto de inspección indicarán el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, evitando perturbar, en la medida de lo posible, sus obligaciones laborales y profesionales.

2.- Los representantes de las empresas o profesionales citados por la inspección de consumo podrán comparecer acompañados del personal de asesoramiento que consideren pertinente.

#### Artículo 116.- Obligaciones de las personas objeto de inspección.

1. Las personas sometidas al ámbito de actuación de la inspección de consumo están obligados a:

a) Facilitar la visita de inspección, permitiendo el control de los bienes objeto de venta o los servicios que se presten y el acceso a las dependencias en los que se realicen actividades que afecten a las personas consumidoras y usuarias, así como la realización de las verificaciones y comprobaciones que procedan.

b) Suministrar toda clase de información y datos, incluidos los de carácter personal, sobre instalaciones, bienes, servicios, transacciones comerciales o contratos de prestación de servicios, que sirvan de justificación de las operaciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados, que podrán ser comprobados por la inspección de consumo.

c) Exhibir la documentación, libros y registros, cualquiera que sea su soporte, que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosen los mismos.

d) Facilitar copia o reproducción de la referida documentación, incluida aquella que contenga datos de carácter personal.

e) Permitir la realización de mediciones y toma de fotografías, así como que se practique la toma de muestras de los bienes o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen, o cualquier otro tipo de control o ensayo sobre bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.

f) Depositar y conservar adecuadamente los bienes y servicios sujetos a medidas provisionales o que hayan sido objeto de toma de muestras, y cumplir aquellas medidas provisionales impuestas a servicios.

Artículo 117.- Colaboración con la inspección de consumo.

1. Con el fin de salvaguardar los derechos de las personas consumidoras, los órganos de las administraciones públicas de Euskadi, en el ámbito de sus respectivas competencias, facilitarán a la Inspección de Consumo de Kontsumobide cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones.

2. Asimismo, las empresas del sector público de Euskadi, las organizaciones empresariales y corporativas, así como las asociaciones de personas consumidoras y usuarias prestarán cualquier información que se les solicite, incluidos datos de carácter personal cuando sean imprescindibles para el cumplimiento de las funciones de inspección.

3.- El incumplimiento de esta obligación supondrá infracción en materia consumo.

## TÍTULO VII. POTESTAD SANCIONADORA.

### CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 118.- Ámbito de ejercicio de las potestades sancionadoras.

1.- Corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi y a las entidades locales, en sus respectivos ámbitos de actuación y en los términos que se señalan en este título, el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole que puedan concurrir.

2.- Los órganos competentes en materia de consumo previstos en esta ley sancionarán además las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica; las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras y usuarias; así como el incumplimiento por las empresas de la obligación de suministrar las condiciones generales de la contratación, cuando sean requeridas para ello por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

3.- La potestad sancionadora objeto de este título se ejercerá en relación con las infracciones que se cometan en el ámbito territorial de Euskadi. Así mismo, se ejercerá en relación con las infracciones que sean consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a las personas consumidoras y



usuarias de dicho ámbito, cualquiera que sea la nacionalidad o el domicilio de las personas responsables o el lugar en que se ubiquen los establecimientos.

4.- Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de las personas consumidoras y usuarias protegidas por la norma sancionadora.

5.- Kontsumobide podrá incoar expediente sancionador por infracciones en materia de consumo cuando resulten afectados los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias residentes en Euskadi, a pesar de que los mismos hechos hayan sido objeto de sanción en otra Comunidad Autónoma, siempre que en la infracción objeto de sanción no se hayan tenido en cuenta la afección a dichas personas.

Artículo 119.- Validez de documentos emitidos por otras administraciones.

En los procedimientos sancionadores que se incoen en materia de consumo, las actas de inspección u otros documentos emitidos válidamente por las autoridades competentes en materia de consumo, tanto de otras comunidades autónomas, como de otros estados miembros de la Unión Europea, tendrán la misma validez que si hubieran sido emitidos por los servicios de inspección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o de las entidades locales.

Artículo 120.- Órganos competentes para sancionar.

Son competentes en el marco de las competencias sancionadoras atribuida por esta ley:

- a) El Consejo de Gobierno, para decretar el cierre temporal de los establecimientos.
- b) La persona titular del departamento del Gobierno Vasco competente en materia de consumo, para imponer sanciones por infracciones muy graves.
- c) La Dirección de Kontsumobide–Instituto Vasco de Consumo, para la imposición de sanciones por infracciones graves y leves.
- d) Los órganos que sean competentes de los ayuntamientos, según la legislación de régimen local, para la imposición de sanciones de hasta 50.000 euros por la comisión de infracciones graves y leves.

## CAPÍTULO II TIPIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES.

Artículo 121.- Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

Constituyen infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones en materia de salud y seguridad de los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias, establecidos legal o reglamentariamente.

2. Las acciones u omisiones que, aunque no supongan incumplimiento formal de ~~incumplan~~ ninguna disposición, produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

3. El incumplimiento o desatención de los requerimientos o advertencias que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de corregir o evitar situaciones o circunstancias que puedan resultar perjudiciales para la salud o seguridad de los consumidores.

Artículo 122.- Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.

Constituyen infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y servicios a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

2. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el registro correspondiente y, en general, cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.

3. El incumplimiento, en cualquiera de las fases de la distribución de bienes o en la prestación de servicios, de las normas relativas al origen, intensidad, naturaleza, calidad, precio, plazo, composición, cantidad, peso, tamaño y presentación por medio de envases, etiquetas, letreros, cierres, precintos u otros elementos relevantes, según proceda, en relación con la normativa o las condiciones en que se ofrecen al mercado.

4. Ofrecer bienes o servicios, por cualquier medio de publicidad o de suministro de información, atribuyéndoles cualidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o pueden obtener, o que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión a las personas a quienes se dirige, o que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza de los bienes o servicios.

5. Anunciar bienes o servicios sin advertir su contenido publicitario.

6. Otorgar o utilizar cualquiera ~~distintivo~~ que por su apariencia o configuración pueda inducir a error a las personas consumidoras y usuarias, emplearlo o hacer publicidad de él indebida o fraudulentamente.

7. Utilizar fraudulentamente marcas o distintivos oficiales.

8. Incumplir las obligaciones hacia las personas consumidoras y usuarias derivadas de códigos de conducta, a los que la empresa se haya adherido voluntariamente.

9. Manipular los aparatos o sistemas de medición de los bienes o servicios suministrados a las personas consumidoras y usuarias.

10. Publicitar, exhibir o utilizar el distintivo de adhesión al sistema arbitral de consumo, cuando no se encuentre adherido al mismo o el de adhesión sin limitaciones a dicho sistema, cuando existieran.

11. Sustituir piezas, cuando no esté justificado, en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y servicios a domicilio y de asistencia en el hogar para conseguir un aumento del precio, aunque la persona consumidora y usuaria haya dado su consentimiento; facturar trabajos no realizados y utilizar materiales de calidad inferior a la indicada en la prestación de dichos servicios.

12. Ofrecer premios o regalos, si su coste ha repercutido en el precio de la transacción, si se reduce la calidad o cantidad del objeto principal de la transacción y si, de cualquier otro modo, la persona consumidora y usuaria no recibe, de forma real y efectiva, lo que se le ha prometido en la oferta.

13. Realizar cualquier otro tipo de práctica comercial desleal por engañosa, además de las señaladas previamente en este artículo.

Artículo 123.- Infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos y servicios.

Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos y servicios:

1.- El incumplimiento de las disposiciones o resoluciones administrativas sobre la prohibición de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o la prestación de servicios en determinados establecimientos o en relación con tipos específicos de personas consumidoras y usuarias.

2.- Vender, comercializar o distribuir sin autorización administrativa bienes o servicios, cuando sea exigible.

3.- El incumplimiento de las disposiciones sobre envasado, marcado o etiquetado de productos, así como el uso de distintivos de calidad no autorizados o retirados por incumplimiento de su normativa específica.

4.- Tener dispuestos para la venta bienes con fecha de consumo preferente o caducidad sobrepasada.

5.- El incumplimiento de las normas relativas a la información y publicidad de los precios en los bienes y servicios, incluidas las de su marcado y exhibición.

6.- Omitir la información exigible sobre el horario de atención al público de los establecimientos comerciales y los prestadores de servicios.

7.- Incumplir las normas relativas a la documentación, información o registros obligatorios para el régimen y funcionamiento del establecimiento, empresa, instalación o servicio, cuando afecte a los derechos e intereses de las personas consumidoras o usuarias.

8.- Incumplir las condiciones establecidas legal o reglamentariamente sobre las invitaciones a comprar.

9.- Incumplir el régimen establecido legal o reglamentariamente sobre la entrega y el cambio de bienes y servicios promocionales o promocionados.

10.- Acaparar y retirar del mercado bienes y servicios con la finalidad de incrementar sus precios o esperar los aumentos previsibles, en perjuicio de las personas consumidoras y usuarias.

11.- No emitir el documento acreditativo de las transacciones comerciales o prestaciones de servicios; o emitirlo incumpliendo los requisitos preceptivos; o cobrar o incrementar el precio por su entrega.

12.- No formalizar los seguros, avales y demás garantías impuestas normativamente en beneficio de las personas consumidoras y usuarias.

13.- No entregar a las personas consumidoras y usuarias el resguardo de depósito, cuando proceda, o emitirlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

14.- Asignar diferentes precios a productos que solo se diferencien en que la persona destinataria sea hombre o mujer.

15.- No informar a las personas consumidoras y usuarias del horario de atención al público.

Artículo 124.- Infracciones en materia de información precontractual.

Constituyen infracciones en materia de información precontractual:

1. Poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias productos, bienes o servicios sin la información mínima y/o relevante, veraz, correcta, suficiente y transparente sobre sus características esenciales, así como sobre sus condiciones de utilización.

2. No proporcionar gratuitamente la información precontractual que debe facilitarse a la persona consumidora y usuaria o la información obligatoria en materia de precios.

3. No informar a las personas consumidoras y usuarias sobre el derecho de desistimiento, si éste es preceptivo de acuerdo con la normativa aplicable.

4. Utilizar cualquier método de venta que no informe, no posibilite o dificulte la obtención de los descuentos a los que tengan derecho las personas consumidoras y usuarias.

5. Enviar bienes o prestar servicios no solicitados previamente por el destinatario o destinataria y enviar ofertas o publicidad no solicitadas, si comportan gastos para la persona receptora.

6. Exigir a la persona consumidora o usuaria cualquier tipo de contraprestación por la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad.

7. No entregar presupuesto cuando sea preceptivo, entregarlo sin los requisitos legal o reglamentariamente previstos o cobrar por su elaboración, cuando esté prohibido.

8. No obtener el consentimiento previo de la persona consumidora o usuaria, cuando se modifique o se incremente el precio de los servicios presupuestados.

9. Realizar ofertas comerciales o modificaciones contractuales en la que se considere que la falta de respuesta de la persona destinataria de una oferta o de publicidad equivale a la aceptación del bien o servicio ofrecidos o la modificación del contrato, salvo que la norma específica aplicable le dé tal efecto.

10. Incluir en la oferta, la promoción o la publicidad de bienes y servicios, formatos, tamaños de letras o contrastes que incumplan la normativa aplicable al respecto.

11. Cuando el empresario esté adherido a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos o a un código de buenas prácticas, no indicar tal circunstancia en las ofertas comerciales en las que se presenten de forma detallada los servicios que se ofrecen; y no ofrecer a las personas consumidoras o usuarias el modo de obtener información sobre las características o el modo de acceder a dicho sistema extrajudicial.

12. No hacer constar en las comunicaciones comerciales realizadas a distancia, de modo inequívoco, el carácter comercial de la comunicación y la identidad de la empresa.

Artículo 125.- Infracciones en materia de contratos con personas consumidoras y usuarias.

Constituyen infracciones en materia de contratos con personas consumidoras y usuarias:

1. La inclusión de cláusulas abusivas en los contratos que suscriban las personas consumidoras y usuarias o la realización de prácticas abusivas.

2. Realizar prácticas comerciales desleales por acción u omisión que provoquen o puedan provocar a la persona consumidora un comportamiento económico que de otra forma no habría tenido.

3. Incluir en los contratos cláusulas o realizar prácticas que excluyan o limiten los derechos de las personas consumidoras y usuarias reconocidos legal y reglamentariamente.

4. Realizar prácticas dirigidas a excluir o reducir la libertad de la persona consumidora y usuaria para contratar cualquier prestación.

5. Incumplir los requisitos establecidos legalmente sobre las cláusulas no negociadas individualmente.

6. Incluir en los contratos remisiones o reenvíos a condiciones generales o a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido antes de suscribirlo.

7. No enviar inmediatamente a la persona consumidora o usuaria justificación de la contratación efectuada telefónica o electrónicamente, incluyendo las condiciones generales y particulares.

8. No facilitar a la persona consumidora o usuaria, de manera inmediata, copia, en papel o cualquier otro soporte duradero, de cualquier oferta, modificación contractual o condición realizada verbalmente; así como incumplir los requisitos exigidos para ello o grabar las conversaciones sin advertirlo.

9. Vender al público bienes o prestar servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos o a los precios comunicados o anunciados.

10. Imponer la condición, expresa o tácita, de comprar una cantidad mínima del bien solicitado o de contratar bienes o servicios accesorios no deseados, que no son objeto de la transacción, o vincular la formalización de otro contrato a la contratación realmente deseada, salvo que se trate de una unidad de venta o haya una relación funcional entre ellos, aprovechando la empresa su posición de superioridad o prevaliéndose de una situación en la que se encuentre mermada la libertad de elección de la persona consumidora y usuaria.

11. Utilizar cualquier método de venta que induzca a pagar bienes o servicios accesorios que vienen predeterminados en la oferta, sin que la persona consumidora y usuaria los haya solicitado expresamente o cuando se induzca a la persona consumidora y usuaria para que los solicite.

12. Incumplir la normativa en materia de establecimiento, gratuidad, contenido o funcionamiento de los servicios de atención a la clientela.

13. Comercializar bienes y prestar servicios sin que la persona consumidora o usuaria pueda, en cualquiera de sus fases, identificar, localizar y contactar con la persona empresa o profesional.

14. No prever o no informar los prestadores de servicios o de suministros de tracto sucesivo o continuado sobre el procedimiento para darse de baja del servicio, limitar injustificadamente este derecho u obstaculizar su ejercicio.

15. Suspender el suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo sin ofrecer la información que sea exigible contractual o normativamente en tales supuestos.

16. No informar a las personas consumidoras y usuarias, en los servicios cuyo consumo se calcule mediante contador, sobre el procedimiento de medición y sobre si se aplica el sistema de lectura real o estimada, cuando ello sea obligatorio; o aplicar un

sistema de facturación de consumo incumpliendo los requisitos legal o reglamentariamente exigibles.

17.- No entregar a la persona consumidora o usuaria la factura o el documento acreditativo de la relación de consumo.

18.- No entregar a la persona consumidora o usuaria recibo justificante, copia o documento acreditativo de las condiciones esenciales del contrato en el que se incluyan todos los datos exigidos legal o reglamentariamente, junto con las condiciones generales de contratación, en su caso, aceptadas y firmadas por la persona consumidora o usuaria.

19.- No formalizar gratuitamente y en soporte duradero el contrato, cuando sea legal o reglamentariamente exigible.

20.- No integrar en el contrato las condiciones establecidas en la oferta, la promoción y la publicidad de bienes, productos y servicios, así como no ajustarse estos a las descripciones realizadas en la oferta, publicidad, presentación o a lo dispuesto en el contrato.

21.- No facilitar a las personas consumidoras y usuarias, junto con el contrato, las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la normativa, al efecto de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien.

22.- Incluir en los contratos, en las instrucciones de uso o en las condiciones de utilización, formatos, tamaños de letras o contrastes que incumplan la normativa aplicable al respecto.

23.- La negativa a satisfacer las demandas de las personas consumidoras o usuarias, cuando estén dentro de las disponibilidades del empresario.

24.- No respetar el contenido del derecho al desistimiento del contrato reconocido legal, reglamentaria o contractualmente, o no proporcionar a la persona consumidora o usuaria el documento de desistimiento.

25.- Incumplir el deber de formalización y entrega de los contratos, de la documentación preceptiva y del régimen establecido expresamente en los contratos suscritos fuera de establecimientos comerciales.

26.- El incumplimiento de las obligaciones establecidas normativamente en materia de información y documentación de contratos celebrados a distancia, plazos de ejecución y devolución de cantidades abonadas, así como en relación con los envíos no solicitados por las personas consumidoras y usuarias.

27.- El uso de técnicas de comunicación comercial que requieran el consentimiento expreso previo o la ausencia de oposición de la persona consumidora y usuaria, sin ajustarse a estos requisitos.

28.- Incumplir la obligación de anular, a solicitud de la persona consumidora y usuaria, los cargos derivados de un uso fraudulento o indebido de la tarjeta de crédito, en los términos establecidos por la normativa vigente.

29.- Imponer a la persona consumidora o usuaria la realización de una prestación que normativa o contractualmente corresponda al empresario.

30.- Realizar o facturar trabajos de reparación, instalación o similares, que no hayan sido solicitados o autorizados expresamente por la persona consumidora y usuaria.

31.- Exigir cualquier tipo de contraprestación, precio o pago por bienes o servicios no entregados o no prestados.

32.- Restringir o limitar la cantidad o calidad real de las prestaciones, o causar cualquier tipo de discriminación por razón de las condiciones, los medios o las formas de pago de los bienes o servicios.

33.- La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente a la persona consumidora o usuaria condiciones, recargos o cobros indebidos, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

34.- Cobrar por la utilización de medios de pagos, cantidades superiores a las permitidas legal o reglamentariamente.

Artículo 126.- Infracciones en materia de garantía y servicio posventa.

Constituyen infracciones en materia de garantía y servicio posventa:

1.- Incumplir las obligaciones que se derivan de la falta de conformidad o del derecho de garantía legalmente establecido en la compra de bienes o en la prestación de servicios, o imponer injustificadamente condiciones, dificultades o retrasos para el cumplimiento de dichas obligaciones, incluidos los bienes que se ofrecen como premio o regalo.

2.- No asumir o incumplir la garantía comercial publicitada o entregada a la persona consumidora y usuaria en el momento de la adquisición de bienes o servicios.

3. Poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias bienes de naturaleza duradera sin garantizar un servicio de asistencia técnica adecuado para su reparación y piezas de repuesto en la forma obligada o exigida, o no disponer de ellos en los supuestos y plazos establecidos por la normativa aplicable.

4. Publicitar o inducir a las personas consumidoras y usuarias a confiar en la existencia de un servicio técnico posventa, cuando tal servicio no se preste efectivamente, o no informar que dicho servicio se encuentra en un país distinto al del domicilio de la persona consumidora y usuaria, o que el idioma para relacionarse con dicho servicio es distinto a los idiomas oficiales en Euskadi o al utilizado en el contrato.

5.- Inducir a error sobre el carácter oficial de los servicios de asistencia técnica.

6.- En general, cualquier incumplimiento de las disposiciones normativas sobre los servicios de asistencia técnica y los talleres oficiales de reparación de vehículos.



Artículo 127.- Infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección.

Constituyen infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección:

1.- La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección o a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes en el desarrollo de sus funciones; así como el suministro de información inexacta o incompleta o documentación falsa.

2.- Impedir o dificultar el acceso del personal inspector a los locales y dependencias para desarrollar su labor de inspección y control.

3.- No permitir o dificultar a la inspección el acceso a la documentación industrial, mercantil, contable o de cualquier otro tipo de las empresas inspeccionadas.

4.- Coaccionar o amenazar al personal encargado de las funciones de vigilancia, control e inspección, a las empresas, los particulares, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y a los comerciantes que hayan iniciado o pretendan iniciar una acción legal, que hayan presentado una denuncia o que participen en procedimientos ya incoados, o bien ejercer represalias o cualquier otra forma de presión.

5.- Carecer de la documentación que sea exigible reglamentariamente, o tenerla de modo defectuoso, cuando tal circunstancia afecte a la determinación o calificación de los hechos imputados.

6.- La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma no autorizada legalmente de las muestras depositadas, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales.

7.- El incumplimiento de los requerimientos y las medidas provisionales adoptadas de conformidad con lo dispuesto en esta ley.

8.- La excusa reiterada, la negativa o resistencia a la comparecencia ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, cuando se haya hecho el oportuno requerimiento.

Artículo 128.- Otras infracciones.

Además de las infracciones tipificadas en los artículos anteriores, se considerarán también como infracciones en materia de consumo:

1.- Incumplir las obligaciones de atención a las personas consumidoras y usuarias establecidas en esta ley y en el resto de la normativa vigente.

2.- No disponer de hojas de reclamaciones o no exhibir, de modo visible, la información sobre su existencia, así como negar su entrega a las personas que lo soliciten, hayan o no contratado con la empresa.

3.- No cumplimentar, por parte de la empresa, sus datos de identificación en las hojas de reclamaciones.

4.- No dar respuesta a las reclamaciones de las personas consumidoras o hacerlo fuera de plazo.

5.- Prestar el servicio de atención a la clientela a través de una línea telefónica que no sea gratuita.

6.- Prestar el servicio de atención a la clientela a través de sistemas telefónicos o electrónicos sin facilitar una atención personal directa.

7.- En los servicios y suministros que se presten con carácter continuado, no facilitar la atención telefónica para averías y avisos de carácter urgente durante 24 horas todos los días del año.

8.- Imponer a las personas consumidoras y usuarias el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o para realizar pagos, cobros o trámites similares; exigir la formalización de impresos y la aportación de datos innecesarios, y, en general, obstaculizar, impedir o dificultar el ejercicio de sus derechos.

9.- No cumplir el acuerdo a que se haya llegado con la persona consumidora y usuaria en el proceso de mediación o no cumplir el laudo arbitral en plazo.

10.- El incumplimiento de las obligaciones lingüísticas reguladas en la presente ley.

11.- Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en la presente Ley o en las demás disposiciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

### CAPÍTULO III. CALIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES

#### Artículo 129.- Calificación de las infracciones.

Las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias tipificadas en la presente ley se califican como leves, graves y muy graves.

#### Artículo 130.- Criterios para la calificación.

1.- Las acciones u omisiones tipificadas en esta ley se califican como leves, salvo que deban serlo como graves o muy graves, de acuerdo con lo establecido en el presente capítulo.

2.- Se calificarán como graves las infracciones, cuando concurren uno de los siguientes criterios, y como muy graves, cuando concurren dos o más de ellos:

a) Daño o riesgo grave para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias.

b) Lesión grave de los intereses económicos de las personas consumidoras o usuarias.

c) Negligencia grave o dolo.

d) Generalización de la infracción, en cuanto al número de personas destinatarias afectadas por la misma.

e) El incumplimiento de las advertencias, requerimientos o apercibimientos previos formulados por la administración para que se subsanen las irregularidades detectadas, siempre que tales hechos no hayan sido objeto de otra infracción sancionable.

2. Igualmente será infracción grave la comisión de una infracción calificada como leve, cuando en los tres años anteriores a la comisión de la nueva infracción, la persona infractora haya sido sancionada mediante resolución firme en vía administrativa, por la comisión de otra infracción de carácter leve tipificada en la presente ley.

3. Así mismo, será infracción muy grave la comisión de una infracción calificada como grave, cuando en los tres años anteriores a la comisión de la nueva infracción, la persona infractora haya sido sancionada mediante resolución firme en vía administrativa, por la comisión de otra infracción de carácter grave tipificada en la presente ley.

#### CAPÍTULO IV. SANCIONES

Artículo 131.- Clasificación de las sanciones.

1. A las infracciones tipificadas en esta ley les corresponden las siguientes sanciones:

a) Para las infracciones leves, multa de hasta 25.000 euros, en los grados que se indican:

- Grado mínimo: hasta 8.000 euros.
- Grado medio: entre 8.001 y 17.000 euros.
- Grado máximo: entre 17.001 y 25.000 euros.

b) Para las infracciones graves, multa comprendida entre 25.001 y 150.000 euros, en los siguientes grados:

- Grado mínimo: entre 25.001 y 66.000 euros.
- Grado medio: entre 66.001 y 108.000 euros.
- Grado máximo: entre 108.001 y 150.000 euros.

c) Para las infracciones muy graves, cierre temporal del establecimiento y además multa comprendida entre 150.001 y 900.000 euros, en los grados que se indican:

- Grado mínimo: entre 150.001 y 400.000 euros.
- Grado medio: entre 400.001 y 650.000 euros.

- Grado máximo: entre 650.001 y 900.000 euros.

2.- La cuantía máxima prevista para las infracciones graves y muy graves podrá incrementarse hasta alcanzar el quíntuplo del beneficio obtenido como consecuencia de la infracción.

3.- Cuando se hayan cometido infracciones muy graves y el establecimiento, instalación o servicio radiquen en territorio de Euskadi, la resolución sancionadora podrá proponer al Consejo de Gobierno que, además de la sanción pecuniaria, acuerde su cierre temporal, por un plazo máximo de cinco años, así como las medidas complementarias que aseguren la plena eficacia de la decisión.

Del acuerdo de cierre deberá darse traslado al ayuntamiento del término en que se ubique la empresa.

Artículo 132.- Sanciones accesorias.

En los términos establecidos en esta ley, podrá acordarse además la imposición de las siguientes sanciones accesorias:

- a) Decomiso y destrucción de la mercancía.
- b) Publicidad de las sanciones impuestas.

Artículo 133.- Graduación de las sanciones.

1.- Para determinar la cuantía y extensión de las sanciones a imponer se tendrán en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas contempladas en los artículos siguientes.

2.- La concurrencia de dichas circunstancias no supondrán un cambio en la calificación jurídica de la infracción.

3.- Cuando no concurra ninguna circunstancia agravante ni atenuante, se impondrá la sanción en su grado medio.

4.- Si concurre una o varias circunstancias agravantes, se impondrá la sanción en su grado máximo.

5.- Si concurren una o más circunstancias atenuantes, se impondrá la sanción en su grado mínimo.

6.- Se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes.

7.- No se tendrán en cuenta, para graduar la sanción, las circunstancias agravantes o atenuantes que ya hayan sido consideradas en la definición del tipo infractor o en su calificación.

8.- La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa que el cumplimiento de las normas infringidas, con respeto del principio de proporcionalidad.

#### Artículo 134.- Circunstancias agravantes.

Son circunstancias agravantes:

- a) La posición relevante del infractor o infractora en el mercado.
- b) Afección directa a personas especialmente vulnerables, cuando tal condición tenga relación con los hechos constitutivos de infracción.
- c) La utilización de métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas con el fin de eludir la aplicación de una norma protectora de las personas consumidoras y usuarias.
- d) La voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias.
- e) Aprovecharse de una posición de poder respecto de una persona consumidora o usuaria o de una situación en la que la libertad de elección de esta se encuentre mermada por cualquier circunstancia.

#### Artículo 135.- Circunstancias atenuantes.

Son circunstancias atenuantes las siguientes:

- a) Que la infracción se haya cometido por simple inobservancia de las normas derivada del error o ignorancia.
- b) Que la persona responsable de la infracción colabore activamente con la administración competente en materia de consumo, con la finalidad de disminuir o reparar las consecuencias derivadas de la comisión de la infracción.
- c) El sometimiento de los hechos al arbitraje de consumo u a otro arbitraje institucional.

#### Artículo 136.- Circunstancias mixtas.

Son circunstancias mixtas las siguientes:

- a) El volumen de negocio en relación con los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la empresa.
- b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- c) Los daños o perjuicios causados a las personas consumidoras o usuarias.
- d) El número de personas consumidoras o usuarias afectadas.
- e) El grado de intencionalidad.

#### Artículo 137.- Reducción de sanciones pecuniarias.

1.- Cuando la sanción propuesta consista únicamente en la imposición de una multa, su importe se reducirá en un 20 por ciento cuando la persona infractora reconozca su responsabilidad, mostrando su conformidad con el contenido de la resolución de inicio del procedimiento sancionador y renuncie a la presentación de recursos en vía administrativa.

2.- El importe de la sanción propuesta se reducirá además en otro 20 por ciento cuando la persona infractora realice el pago voluntario de la sanción antes de dictarse la resolución sancionadora y renuncie a la presentación de recursos en vía administrativa.

3.- Se aplicará una reducción del 40 por ciento sobre el importe de la sanción propuesta, cuando la persona infractora acredite haber compensado satisfactoriamente los daños y perjuicios ocasionados a las personas consumidoras y usuarias. La reducción, en su caso, tendrá carácter acumulativo a las señaladas en los apartados 1 y 2 de este artículo y no procederá cuando se hayan producido intoxicación, daños personales, enfermedad o muerte o concurren indicios racionales de la comisión de delitos.

4. La interposición de recursos administrativos supondrá la pérdida de la reducción realizada.

#### Artículo 138.- Sanción accesoria de decomiso de mercancías.

1. En la misma resolución sancionadora, podrá acordarse como sanción accesoria, el decomiso de las mercancías adulteradas, deterioradas, falsificadas, fraudulentas, no identificadas o que puedan suponer riesgo para las personas consumidoras o usuarias.

2.- La resolución acordará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas. En todo caso, dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud.

3.- Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte, distribución y destrucción de las mercancías objeto de los hechos sancionados serán de cuenta de la persona infractora.

#### Artículo 139.- Sanción accesoria de publicidad.

1.- Por razones de ejemplaridad y en evitación de futuras conductas infractoras, la resolución sancionadora podrá acordar, como sanción accesoria, la publicidad de las sanciones impuestas.

2.- La publicidad hará referencia a los nombres y apellidos o razón social de la persona infractora, los hechos y el tipo de infracción cometida.

3.- La publicación de estos datos se realizará, una vez que la resolución sancionadora sea firme en vía administrativa, a través de los medios de comunicación social que se estimen más adecuados a la finalidad de la sanción.

#### Artículo 140.- Publicación de infracciones cometidas.

1.- Con la finalidad de que las personas consumidoras y usuarias conozcan las infracciones cometidas en materia de consumo y puedan prevenir la continuidad de las conductas ilícitas, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dar a conocer públicamente una relación sucinta de las infracciones que hayan sido objeto de resolución firme en vía administrativa durante los dos años anteriores.

2.- Dicha relación podrá contener la indicación de los nombres y apellidos o razón social de las personas infractoras, los hechos y el tipo de infracciones cometidas.

3.- La publicación a que se refiere el presente artículo no tendrá carácter de sanción.

#### Artículo 141.- Rectificaciones públicas.

Si la sanción se impone por infracciones en materia de publicidad, podrá exigirse a la persona infractora, de oficio o a instancia de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, que publique a sus expensas y en condiciones análogas a las iniciales, una rectificación pública, que no tendrá carácter de sanción.

#### Artículo 142.- Indemnización de daños y perjuicios.

1.- Con independencia de las sanciones establecidas por la presente ley, en la misma resolución sancionadora podrá preverse, como obligación de la persona infractora la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en el caso de que se haya probado la existencia de daños y perjuicios, el importe de la correspondiente indemnización.

2.- En tales supuestos, cuando la persona consumidora o usuaria perjudicada no tenga la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador, se le dará audiencia con objeto de que pueda acreditar los daños y perjuicios sufridos y formular las alegaciones que tenga por conveniente.

3.- De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine, se procederá a su cobro por la vía de apremio.

4.- El importe de la indemnización, una vez que sea cobrado por la administración, se reintegrará a la persona consumidora o usuaria perjudicada.

#### Artículo 143.- Efectos de las sanciones sobre la concesión de subvenciones.

Podrá denegarse la concesión de una ayuda o subvención con cargo a los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma cuando la empresa haya sido sancionada por la comisión de una infracción grave o muy grave de las reguladas en esta ley, siempre que dichos antecedentes no hayan sido cancelados.

## CAPÍTULO V. RESPONSABILIDAD POR INFRACCIONES

### Artículo 144.- Sujetos responsables.

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta ley aquellas las personas físicas o jurídicas a las que, por acción u omisión, les sean imputables.

2. El fabricante, el distribuidor, el importador o el vendedor de productos, bienes o servicios a los consumidores, responde de su origen, identidad e idoneidad y de las infracciones comprobadas en relación con ellos.

3. En el supuesto de productos envasados, identificados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde la firma o la razón social que figure en la etiqueta, la presentación o la publicidad. Dicha empresa podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, las cuales que serán las responsables. Asimismo, también será responsable quien distribuya, comercialice y envase dichos productos.

En los productos etiquetados en un idioma distinto del exigido legal o reglamentariamente, se imputará la responsabilidad al distribuidor o al comercializador.

4. De los productos comercializados con marca propia, genérica o de distribución - marcas blancas- serán responsables tanto el titular de la marca como el fabricante.

5. Si el bien no lleva los datos necesarios para identificar al responsable de la infracción, de acuerdo con lo establecido por la normativa, se considerarán responsables los que comercialicen el bien, sin perjuicio de su derecho de repetición.

6. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

7. Sin perjuicio de otras responsabilidades que puedan corresponderle, el vendedor de bienes, productos y servicios será responsable de las infracciones cometidas por incumplimiento del régimen establecido en materia de garantías y en materia del derecho de desistimiento reconocido legal o contractualmente.

En caso de que no sea posible dirigirse contra el vendedor, o ello constituya una carga excesiva, será responsable el productor.

8. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas responsables, además de las personas físicas que integren sus órganos rectores, de dirección o administración y hayan formado parte de la voluntad de aquella en la concreta actuación objeto de infracción, los técnicos responsables de la elaboración y el control de los productos o servicios en relación con los cuales se ha producido la infracción.

9. La actuación infractora de un empresario, individual o social, podrá ser imputada a las personas físicas o jurídicas que lo controlen o mantengan con él un contrato de franquicia o de venta o comercialización en exclusiva de sus productos y servicios.



10. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la persona física o jurídica obligada a la prestación del servicio.

11. Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o la distribución de productos o servicios franquiciados, serán responsables solidarios el vendedor o el prestador directo del servicio y, en su caso, la persona o la entidad franquiciadora.

12. Si en la comisión de la infracción concurren varias personas, responderán solidariamente de ella.

Artículo 145.- Otros responsables.

Cuando una empresa o cualquier persona se presente en el mercado como representante, actúe en nombre de otra empresa, haga ostentación pública de esta condición o actúe como si la tuviera, serán responsables solidarios tanto la empresa o la persona representante como la representada, salvo que se acredite ausencia de vinculación entre ellas.

## CAPÍTULO VI. PRESCRIPCIÓN DE LAS INFRACCIONES Y DE LAS SANCIONES.

Artículo 146.- Prescripción de las infracciones.

1. Las infracciones tipificadas en esta ley prescribirán:

- a) A los cuatro años, las infracciones muy graves.
- b) A los tres años, las infracciones graves
- c) A los dos años, las infracciones leves.

2.- En los supuestos de concurrencia de infracciones o de infracciones conexas, el plazo de prescripción será el que corresponda a la infracción más grave.

Artículo 147.- Caducidad del procedimiento.

Iniciado el procedimiento sancionador y transcurridos seis meses desde la notificación a la persona responsable de cada uno de los trámites previstos en el procedimiento de aplicación, sin que se impulse el trámite siguiente, sin mediar culpa de aquella, se entenderá caducado el procedimiento y se archivarán las actuaciones, sin perjuicio de que pueda nuevamente incoarse un nuevo procedimiento, si la acción para sancionar no hubiera prescrito.

Artículo 148.- Prescripción de las sanciones.

1. Las sanciones principales previstas en la presente Ley prescribirán por el transcurso del plazo de cuatro años.

2. La acción para exigir las sanciones accesorias de decomiso y publicidad, prescribirán al año.

Disposición derogatoria.- Derogación normativa.

Queda derogada cualquier disposición que se oponga a lo dispuesto en a presente ley y expresamente la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias y el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

Disposición Final.- Entrada en vigor.

La presente ley entrará en vigor el día....