

PREÁMBULO

El 20 de junio de 2006, el Parlamento de Navarra aprobó la Ley Foral 7/2006, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, dotando así a la ciudadanía de nuestro territorio histórico de la primera norma general navarra en esta materia.

En efecto, el artículo 56.1.d) de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra atribuye a la Comunidad Foral la competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política de precios, la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y la legislación sobre defensa de la competencia.

La defensa de las personas consumidoras o usuarias se halla prevista como principio rector de la política social y económica, y la Constitución española ordena en su artículo 51 a los poderes públicos garantizar dicha defensa, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos.

En esta misma línea, en el artículo 53 del texto constitucional se prevé que dicha defensa debe informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. En definitiva, la defensa de las personas consumidoras o usuarias es nítidamente una responsabilidad de la Administración pública, también de la Administración foral.

Transcurridos prácticamente quince años desde la promulgación y entrada en vigor de la Ley Foral 7/2006, son varias las razones que justifican la necesidad de un cambio normativo en aras de preservar su valor y eficacia, y ello no solo por la modificación de la realidad social sobre la que la producción normativa ha de actuar, sino también por la importante ampliación del acervo jurídico generado en los últimos años, especialmente, en el entorno de la Unión Europea.

Así, el Parlamento de Navarra, en esta línea revisora de su ordenamiento jurídico, ha actualizado recientemente el Fuero Nuevo mediante su apertura y acercamiento a la realidad social navarra y este también es el objetivo principal de la nueva Ley Foral que regula el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias.

En el responsable ejercicio de las competencias que tiene esta Comunidad Foral y dentro del marco normativo estatal y europeo, se pretende ahondar en la regulación tuitiva de estas personas, en cuanto consumidoras de bienes o usuarias de servicios.

Los objetivos de desarrollo sostenible nos sitúan en la necesidad de considerar y promover el consumo responsable, integrando en el mismo la cultura de la información recíproca y de la consciencia responsable en todo acto de consumo, con el fin último de entregar a las generaciones venideras un mejor entorno ambiental y socioeconómico.

Nos hallamos igualmente en un mercado de consumo en buena medida de carácter tecnológico, donde el oferente se manifiesta usualmente en sitios web, y se contempla un escenario de incremento considerable de las contrataciones a distancia o fuera de establecimiento comercial.

Esta norma foral ha sido concebida con la experiencia adquirida en los periodos de especial dificultad económica, en los que una buena parte de la ciudadanía se muestra especialmente vulnerable. En esta situación resulta preciso que se extreme la protección en su faceta de personas consumidoras y usuarias, aplicando reglas y principios de racionalización y sostenibilidad.

En este sentido el título I, bajo enunciado de «Disposiciones generales», regula diversas cuestiones de carácter general, como el objeto y alcance de la norma, la protección de los colectivos más vulnerables, la planificación a través de la aprobación del plan estratégico de consumo, las oficinas de información a las personas consumidoras y la promoción por las administraciones públicas de un consumo responsable y sostenible impulsado mediante la colaboración interadministrativa y la participación de las personas consumidoras.

Esta nueva ley foral adquiere el carácter de un verdadero estatuto de la persona consumidora y usuaria, enumerando y desarrollando en el título II los derechos que como tal le asisten, como son: la protección frente a los riesgos que puedan comprometer su salud o seguridad; la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; la protección jurídica, administrativa y técnica mediante procedimientos eficaces, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación; así como la compensación efectiva, reparación y resarcimiento de los daños y perjuicios sufridos; la información, educación y formación en materia de consumo y la representación de sus intereses generales a través de las organizaciones de personas consumidoras o usuarias legalmente constituidas.

El título II contempla asimismo un elenco de derechos que se denominan de nueva generación, muchos de los cuales se alinean con los objetivos del desarrollo sostenible, tales como: el derecho a un medio ambiente saludable, que promueva las condiciones necesarias para ejercer un consumo responsable que fomente el desarrollo sostenible; el derecho a la soberanía alimentaria vinculada al consumo de productos locales y de estación distribuidos en circuitos cortos de comercialización y a un consumo responsable basado en la prevención del desperdicio alimentario y de recursos básicos; el derecho a la garantía de funcionalidad con arreglo al ciclo de vida útil esperado de todo bien o servicio y el derecho de acceso a bienes o servicios obtenidos según modelos de producción y consumo éticos y sostenibles.

Dentro del derecho a la protección jurídica y administrativa, destaca la regulación de los servicios de atención al cliente y la formulación y tramitación de quejas, denuncias y reclamaciones. Se trata de una regulación ausente en la Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, y que aborda los «servicios de atención al cliente» trasponiendo la Directiva 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior y la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Por otra parte, la ley foral despliega un elenco de mecanismos de protección de dichos derechos, destacando, de una parte, la resolución extrajudicial de conflictos y, de otra, la vigilancia del mercado.

Así, el título III aborda la regulación de la mediación y el arbitraje como mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo, introduciendo como novedad la obligatoriedad de que las sociedades públicas de la Administración de la Comunidad Foral formalicen su adhesión al sistema arbitral de consumo para la resolución de conflictos derivados de su actividad de prestación de servicios en una relación de consumo.

En cuanto a la vigilancia de mercado regulada en el título IV, destaca como novedad la regulación de la toma de muestras, los análisis de los productos destinados al consumidor en el capítulo III y las medidas cautelares en capítulo IV, articulándose un procedimiento específico para su adopción.

Directamente relacionado con la vigilancia de mercado está el ejercicio de la potestad sancionadora contemplada en el título V, que establece, de conformidad con el principio de legalidad de las infracciones, unos tipos infractores mucho más amplios, específicos y adaptados a la realidad actual en el consumo de bienes y servicios que los contemplados en la Ley Foral 7/2006, de 20 de junio. Igualmente, en aplicación de los principios de legalidad y proporcionalidad de las sanciones, se contempla la graduación de las mismas en función de diversas circunstancias concurrentes.

En definitiva, con la presente ley foral se pretende reforzar la defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias, adaptándose a los nuevos escenarios en los que se producen las relaciones de consumo, teniendo presente además la evolución normativa comunitaria y estatal, así como la jurisprudencia, todo ello unido a la experiencia acumulada a lo largo de estos últimos años.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. El objeto de esta ley foral es la protección, defensa y promoción de los derechos e intereses de las personas consumidoras o usuarias en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, de acuerdo con el mandato constitucional y en ejercicio de la competencia reconocida en la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

2. Esta norma jurídica será de aplicación a las relaciones de consumo, quedando excluidas de su ámbito de aplicación las relaciones entre las administraciones públicas o los entes del sector público de Navarra y las personas consumidoras o usuarias, cuando aquellas lleven a cabo actividades de prestación de un servicio o suministro de un bien o producto y la persona consumidora o usuaria no haya de pagar contraprestación o la contraprestación que haya de abonar tenga naturaleza tributaria.

3. La protección, defensa y promoción de las personas consumidoras y usuarias informarán en cualquier caso la actuación de las administraciones públicas, así como la de los entes integrantes del sector público de Navarra.

Artículo 2. *Delimitaciones terminológicas.*

A los efectos de la presente norma, se entiende por:

a) Persona consumidora o usuaria: la persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional, así como también las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

En el caso de los contratos con finalidad mixta, relacionada solo en parte con la actividad empresarial o profesional de la persona física o jurídica, y siempre que esta finalidad sea tan limitada que no predomine en el contexto general del contrato, dicha persona tendrá igualmente la condición de consumidora o usuaria.

b) Persona consumidora vulnerable y colectivo de personas vulnerables: la persona física que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentra, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que le impide el ejercicio de sus derechos como persona consumidora en condiciones de igualdad.

c) Empresaria o profesional: la persona física o jurídica, pública o privada, que actúe con un propósito relacionado con su actividad empresarial o profesional y también aquella persona que actúe en su nombre o siguiendo sus instrucciones.

d) Relación de consumo: la relación jurídica establecida entre una persona consumidora o usuaria y una persona empresaria o profesional, 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.

e) Bienes y servicios: las cosas muebles o inmuebles y las actividades puestas a disposición de las personas consumidoras o usuarias en el mercado por la persona empresarial o profesional.

f) Precio: la aportación que debe hacer la persona consumidora o usuaria para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, teniendo la consideración de tal cualquier contraprestación que soporte la persona consumidora o usuaria con independencia de su denominación, tales como puntos, matrícula, canon u otras análogas.

g) Código de buenas prácticas: conjunto de normas de carácter voluntario en el marco de la autorregulación, que definen el comportamiento de aquellas personas empresarias o profesionales que se comprometen a cumplirlas en relación con su actividad económica en el mercado y cuyo objeto es mejorar la información, protección y defensa de las personas consumidoras o usuarias.

h) Consumo responsable y sostenible: la actividad de consumo que se realiza de forma moderada y reflexiva y que está basada en una toma de decisiones libre, consciente e informada, con arreglo a criterios económicos, sociales, laborales y ambientales con perspectiva en las generaciones futuras.

i) Servicios básicos de interés general: los así definidos en la legislación estatal y europea de defensa de las personas consumidoras y usuarias. Entre ellos figuran las redes de transporte, energía, comunicación, servicios postales, financieros y de seguro.

j) Bienes de uso común ordinario y generalizado: son bienes de uso común ordinario y generalizado los bienes regulados en el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre.

k) Soberanía alimentaria: Derecho de los pueblos a definir sus políticas y estrategias de producción, distribución y consumo para una alimentación nutritiva y culturalmente adecuada, accesible y producida de forma sostenible, ecológica y socialmente justa.

l) Pobreza y vulnerabilidad energética: Se considerará pobreza energética la incapacidad de un hogar para satisfacer el mínimo de servicios energéticos y otros suministros vinculados a dichos servicios y garantizar las necesidades básicas teniendo en cuenta los factores personales, geográficos y materiales, que concurren. Se considera vulnerabilidad energética la situación de riesgo de pobreza energética que puede ser prevenida mediante la adopción oportuna de medidas adecuadas.

Artículo 3. *Supuestos de protección especial.*

1. Las administraciones públicas de Navarra garantizarán, mediante la adopción de medidas eficaces, la protección y el bienestar de las personas consumidoras o usuarias en el ámbito de su competencia, velando de modo especial y prioritario respecto a aquellas personas y colectivos que precisen de protección especial.

2. Se pueden considerar personas y colectivos de personas vulnerables, entre otras, las siguientes: infancia, adolescencia, personas mayores, personas alérgicas e intolerantes alimenticios, víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, personas con carencias económicas o en riesgo de exclusión, ya sea social, financiera, digital o cualquier otra y todos aquellos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección.

3. Asimismo, serán objeto de especial protección los derechos de los consumidores que guarden relación directa con los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 4. *Coordinación, colaboración y cooperación entre administraciones públicas.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Foral deberán, en el marco de sus respectivas competencias, establecer una adecuada coordinación y colaboración administrativa para asegurar una homogénea protección de los derechos de las personas consumidoras o usuarias en Navarra, garantizando la continuidad y la eficacia de esta protección.

2. Igualmente, podrán suscribir convenios con otros organismos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de ellas o las Universidades públicas entre sí o con sujetos de derecho privado que se adopten para la consecución de un fin común.

3. La cooperación económica, técnica y administrativa del Gobierno de Navarra con las entidades locales se desarrollará con carácter voluntario, bajo las formas y en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 5. *Oficinas de información a las personas consumidoras o usuarias.*

1. El Gobierno de Navarra promoverá y fomentará la creación de oficinas de información a las personas consumidoras o usuarias, ya sean de titularidad pública o dependan de una asociación de personas consumidoras o usuarias.

2. Las oficinas de información a las personas consumidoras no podrán realizar ningún tipo de publicidad de productos o servicios.

3. El Gobierno de Navarra, a través del departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información a las personas consumidoras, prestándoles apoyo técnico y económico para su implantación y funcionamiento en los términos que reglamentariamente se determinen.

Artículo 6. *Funciones de las oficinas de información a las personas consumidoras o usuarias:*

Son funciones básicas de las oficinas de información a las personas consumidoras o usuarias:

- a) Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras o usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias administrativas y reclamaciones de las personas consumidoras o usuarias, remitirlas a las entidades u organismos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.
- c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando dicha solicitud con información completa y detallada de la cuestión.
- d) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.
- e) Trasladar a las autoridades u organismos correspondientes las peticiones de las personas consumidoras relativas a la prestación de los servicios de la competencia de aquéllos.
- f) Fomentar el asociacionismo en materia de consumo, la utilización del sistema arbitral y la mediación como cauce para la resolución de conflictos.
- g) Realizar campañas informativas en relación con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras, así como desarrollar programas dirigidos a elevar el nivel de formación de las mismas.
- h) Colaborar con la Junta Arbitral de Consumo, tanto en la promoción de la adhesión de las empresas y profesionales a la misma como asistiendo a las personas consumidoras o usuarias para la correcta presentación de las demandas de arbitraje ante la misma.

Artículo 7. *Plan Estratégico de Consumo.*

Corresponde al Gobierno de Navarra la planificación general de la política de Consumo en la Comunidad Foral de Navarra. A tal efecto el departamento competente en materia de consumo elaborará un plan estratégico en el que se contemplará su proceso de evaluación y que deberá ser debatido en seno del Consejo Navarro de Consumo.

Artículo 8. *Corresponsabilidad y solidaridad interadministrativa en la promoción de un consumo sostenible.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Foral promoverán un consumo responsable y sostenible.

2. Las actuaciones públicas promoverán 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 la vida, el respeto a los derechos laborales, la salud de los consumidores, la especificidad cultural, el endeudamiento familiar, los riesgos admisibles y demás factores que determinen un desarrollo económico individual y colectivo responsable.

3. Las administraciones públicas articularán, con arreglo a criterios de solidaridad interadministrativa, sinergias a través de la disposición compartida de recursos que contribuyan a hacer efectivos los derechos de las personas consumidoras o usuarias con la máxima inmediatez, proximidad y sostenibilidad posible.

4. Las administraciones públicas promoverán la participación de las personas consumidoras en los procesos de ecodiseño en el marco de la economía circular y en iniciativas de cocreación de valor y uso compartido, fomentando la innovación social y distribuida de consumo y el acceso a los avances tecnológicos.

Artículo 9. Colaboración autonómica.

1. El Gobierno de Navarra promoverá la formalización de acuerdos y convenios de colaboración con el Estado y con otras comunidades autónomas para la cooperación en materia de consumo y en lo relativo a la defensa de la libre competencia, especialmente con las administraciones limítrofes.

2. Dicha cooperación podrá desarrollarse para el intercambio de actuaciones, o bien para la planificación y ejecución conjunta de programas interautonómicos de protección de los derechos de las personas consumidoras o usuarias respectivas.

Artículo 10. Interpretación favorable a la persona consumidora y equilibrio de las posiciones jurídicas.

1. Las normas de protección a las personas consumidoras o usuarias se interpretarán en favor de estas.

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

3. Será nula la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos a las personas consumidoras o usuarias con independencia de la norma en que se hallen previstos, así como serán nulos los actos realizados en fraude de ley.

4. 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 anticompetitivas y de la inserción de cláusulas abusivas en los contratos.

5. Los casos de concurrencia entre lo dispuesto en esta ley foral y cualquier otra norma civil, mercantil o administrativa se resolverán de acuerdo con el principio de la condición más beneficiosa para el consumidor.

Artículo 11. Principios de no discriminación y accesibilidad universal en las relaciones de consumo.

1. Las personas consumidoras y usuarias no podrán ser discriminadas en la adquisición de bienes ni en la prestación de los servicios contratados.

2. En los establecimientos abiertos al público en los que se reserve el derecho de admisión, se deberán publicar mediante un cartel visible en la entrada a dicho establecimiento las condiciones establecidas para ejercitar el mismo, que no podrán ser indeterminadas, discriminatorias, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y actividad del establecimiento.

3. Las personas empresarias o profesionales que suministren bienes y servicios disponibles al público en el marco de relaciones de consumo estarán obligadas al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades y de trato de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones directas o indirectas por motivo o razón de discapacidad, cumpliendo a tal efecto las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad en los plazos y términos establecidos en la normativa sectorial de aplicación.

4. Se evitarán también las discriminaciones por razón de orientación sexual, expresión de género e identidad sexual y de género.

5. No podrán asignarse diferentes precios a idénticos productos o servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en función del género de la persona destinataria.

TÍTULO II

Derechos y responsabilidad de las personas consumidoras o usuarias

CAPÍTULO I

Derechos básicos y derechos de nueva generación

Artículo 12. *Derechos básicos.*

1. Son derechos básicos de las personas consumidoras o usuarias los siguientes:

a) La protección frente a los riesgos que puedan comprometer su salud o seguridad, incluyendo aquellos que amenacen el medio ambiente y la calidad de vida, o puedan afectar a la integridad física, psíquica y emocional de las personas consumidoras o usuarias.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a situaciones de desequilibrio, como las prácticas comerciales desleales o abusivas, o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos; y con especial incidencia en los intereses colectivos y aquellos que afecten a un número indeterminado de personas consumidoras o usuarias.

c) La protección jurídica, administrativa y técnica mediante procedimientos eficaces, especialmente en relación con las personas consumidoras vulnerables; así como la compensación efectiva, reparación y resarcimiento de los daños y perjuicios sufridos, en su caso.

d) La información, educación y formación en materia de consumo que favorezca la simetría informativa, el equilibrio de mercado, la igualdad entre hombres y mujeres, y que contribuya al empoderamiento de las personas consumidoras o usuarias, especialmente de las consideradas vulnerables.

e) La representación de sus intereses a través de las organizaciones de personas consumidoras o usuarias legalmente constituidas, la consulta y la participación de las mismas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente en la forma que legalmente se halle establecida.

2. Los poderes públicos promocionarán políticas y actuaciones tendentes a garantizar los derechos de las personas consumidoras vulnerables en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de los mismos.

Artículo 13. *Derechos de nueva generación.*

Son derechos de nueva generación los siguientes:

1. Derecho a la soberanía de la persona consumidora o usuaria para la toma de decisiones de compra de bienes o contratación de servicios de forma libre, consciente e informada.

2. Derecho a un medio ambiente saludable que promueva las condiciones necesarias para ejercer un consumo responsable que fomente el desarrollo sostenible.

3. Derecho a la soberanía alimentaria, vinculada al consumo de productos locales y de estación distribuidos en circuitos cortos de comercialización y a un consumo responsable basado en la prevención del desperdicio alimentario y de recursos básicos.

4. Derecho a la garantía de funcionalidad con arreglo al ciclo de vida útil esperado de todo bien o servicio puesto a disposición en el mercado de acuerdo con la normativa de aplicación.

5. Derecho a recibir un trato correcto, considerado, digno y respetuoso en las relaciones de consumo, y no denigratorio en la oferta, publicidad y comercialización de bienes o servicios, especialmente si va dirigida a colectivos vulnerables.

6. Derecho de acceso a la información y al conocimiento de bienes intangibles de uso y disfrute en el ámbito de la protección de las personas consumidoras o usuarias.

7. Derecho a la seguridad y privacidad en las relaciones de consumo establecidas por cualquier canal de comercialización y, en particular, en lo que se refiere a las comunicaciones por vía telemática, en línea y al uso de

dispositivos electrónicos, sensores biométricos y códigos QR o cualquier otro método o instrumento tecnológico que se utilice en el futuro para dicha finalidad.

8. Derecho de acceso a bienes o servicios obtenidos según modelos de producción y consumo éticos y sostenibles, participando de forma activa en los procesos circulares de producción y consumo y también en la prevención de residuos y en el reciclaje que permita la transformación de un bien sin uso o destinado a ser un residuo a una nueva identidad y valor.

9. Derecho de acceso a los beneficios derivados del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como personas consumidoras o usuarias.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de la salud y de la seguridad

Artículo 14. *Derecho a disponer de bienes y servicios sin riesgo para la salud ni para la seguridad.*

1. De acuerdo con lo previsto en la normativa tanto de la Unión Europea como del Estado, los bienes y servicios puestos en el mercado no podrán suponer riesgo alguno para la salud ni para la seguridad de las personas consumidoras o usuarias, siempre que se utilicen en condiciones normales o razonablemente previsibles, o supongan únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad.

2. El Gobierno de Navarra promoverá, de acuerdo con la normativa europea y nacional, la utilización de etiquetas informativas accesibles de carácter voluntario sobre este tipo de riesgos e impulsará la autorregulación y regulación compartida en este ámbito. Se garantizará por parte de las administraciones públicas un uso adecuado y proporcionado de estos instrumentos.

3. El Gobierno de Navarra adoptará las medidas pertinentes para garantizar, especialmente, la seguridad de los bienes y servicios destinados al consumo infantil, así como a colectivos en situación de vulnerabilidad.

Artículo 15. *Derecho general de información sobre los riesgos de los bienes y servicios.*

Las personas empresarias o profesionales que oferten bienes o servicios en el mercado proporcionarán, por medios apropiados y accesibles y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre sus riesgos inherentes y que no sean inmediatamente perceptibles. Para lo anterior se tendrá en cuenta su naturaleza, características, sus condiciones de duración y las personas a las cuales van destinados esos bienes o servicios, prestando especial atención a aquellos sectores que, debido a su complejidad o características propias, cuenten con mayor proporción de personas consumidoras vulnerables entre sus clientes o usuarios, atendiendo de forma precisa a las circunstancias que generan la situación de concreta vulnerabilidad.

CAPÍTULO III

Derecho a la información y la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 16. *Autenticidad de los productos y de los servicios.*

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a exigir que los bienes y servicios tengan la calidad, idoneidad y conformidad derivadas de la oferta, la promoción y la publicidad que se realicen, así como del contrato y la normativa aplicable.

Con tal fin, las administraciones públicas con competencia en materia de consumo, para proteger los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras o usuarias, adoptarán medidas para evitar la comercialización tanto de bienes como de servicios cuyas características distintivas puedan inducir a error sobre sus elementos de composición, presentación, origen o procedencia.

Artículo 17. *Transparencia informativa.*

1. Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a recibir información completa y comprensible de las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado con la finalidad de que puedan determinar con carácter previo a la contratación, de modo claro e inequívoco, cuál es el bien o servicio objeto de venta o prestación.

2. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán las medidas oportunas para garantizar la máxima transparencia en las relaciones comerciales.

3. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo velarán por que las personas consumidoras o usuarias, especialmente las que sean vulnerables, puedan acceder y disponer de aquella información que resulte relevante, veraz y suficiente para la adopción de decisiones informadas con arreglo a criterios de racionalidad.

Artículo 18. *Presupuesto.*

1. Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a la elaboración y entrega de un presupuesto previo en la adquisición de bienes o en la contratación de servicios en los que el precio no pueda ser determinado de forma directa.

2. La elaboración del presupuesto sólo podrá cobrarse cuando la persona empresaria o profesional informe a la persona consumidora o usuaria con carácter previo y de forma expresa de tal circunstancia y de su precio.

3. Cuando se elabore un presupuesto, este deberá formalizarse por escrito o recogerse en cualquier otro soporte duradero, indicando necesariamente los siguientes elementos:

- a) Identificación de la persona empresaria o profesional, indicando su denominación y número o código de identificación fiscal.
- b) Periodo de validez del presupuesto, que no será inferior a quince días naturales.
- c) Descripción de los servicios o identificación de los bienes que ofertan y el coste de los mismos.
- d) Coste de la mano de obra, del transporte o desplazamiento, cuando proceda.
- e) Otros conceptos, recargos e impuestos aplicables, debidamente desglosados.

4. No podrán recaer sobre las personas consumidoras o usuarias errores de cálculo o de cualquier otro tipo cometidos en la elaboración del presupuesto, salvo que sea un error manifiesto y haya mala fe por parte de la persona destinataria del presupuesto.

5. El presupuesto vinculará a la persona empresaria o profesional que lo emita. Por el contrario, la solicitud de presupuesto no vinculará a la persona consumidora o usuaria que lo pida.

6. Lo establecido en este artículo se entiende sin perjuicio de la regulación del presupuesto en la normativa sectorial específica.

Artículo 19. *Información del precio o contraprestación, así como de su forma o medio de pago.*

1. Cualquier información sobre el precio o la contraprestación que haya de ser satisfecho por la persona consumidora o usuaria por la adquisición de un bien o por la prestación de un servicio se considera relevante para la posterior decisión fundada de la persona consumidora o usuaria.

2. En los casos en que se prevea el pago anticipado, se informará de tal circunstancia de modo específico y siempre antes de adquirir el producto o de contratar el servicio.

3. Cuando se prevean limitaciones en los medios de pago, deberá informarse de su existencia antes de la contratación del bien o del servicio.

4. Del mismo modo, deberá informarse con antelación del precio final del bien o del servicio, impuestos incluidos.

Artículo 20. *Documento justificativo de la contratación realizada.*

Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a recibir un documento justificativo de la contratación realizada en papel o en cualquier otro soporte duradero previo consentimiento de la persona consumidora en los términos establecidos en la legislación básica estatal de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Dicho documento puede revestir la forma de factura, recibo, justificante o cualquier otro formato siempre que reúna las siguientes características:

- a) Debe estar redactado de manera clara y comprensible para la persona destinataria.
- b) Los datos mínimos que debe contener son la identificación de la persona empresaria o profesional con expresión del código o número de identificación fiscal, el domicilio y los conceptos que formen el objeto del contrato, la fecha de formalización y el precio, que irá desglosado para cada bien o servicio cuando el documento incluya varias prestaciones.

Artículo 21. 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 como la identificación del objeto, el motivo de la entrega, estado en el que se encuentra el bien, y la fecha y el plazo en el que será devuelto. Igualmente, se señalará el plazo de prescripción del derecho para exigir la recuperación del bien una vez vencido aquel conforme a lo establecido en la legislación civil y mercantil.

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 su derecho por cualquiera de las formas admitidas en derecho. En todo caso, la persona empresaria o profesional deberá conservar copia del resguardo de depósito al menos durante el plazo de prescripción a que se refiere el apartado 1.

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 22. Cláusulas contractuales.

1. Las cláusulas generales u otras no negociadas individualmente con las personas consumidoras o usuarias que se incorporen a un contrato deberán estar redactadas con concreción, claridad y sencillez y con respeto a los principios de buena fe y justo equilibrio entre derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas, ilegibles o incomprensibles. Las transacciones realizadas en el contexto de la sociedad de la información se entenderán llevadas a cabo en términos de condiciones generales de contratación.

2. Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a solicitar la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales correspondiendo a las administraciones competentes en materia de consumo el control y en su caso sanción de las mismas.

Artículo 23. Indemnizaciones y resarcimiento del daño.

De acuerdo con la legislación vigente en materia de consumo, las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a la compensación efectiva, a la devolución de las cantidades abonadas indebidamente y a la reparación, resarcimiento e indemnización de los daños y perjuicios debidamente acreditados, en su caso, sufridos a consecuencia de la adquisición o utilización de bienes y servicios, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato.

CAPÍTULO IV

Derecho a la protección jurídica y administrativa

Artículo 24. Servicios de atención a la clientela.

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 consideren oportuno.

Dicha información será puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias a través de un soporte duradero y en todo caso en el presupuesto, en el contrato o en el documento acreditativo de la contratación. Las empresas y profesionales comunicarán además su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

2. Si el servicio de atención se presta a través de medios telefónicos o electrónicos, deberá garantizarse una atención personal directa, sin perjuicio de que puedan utilizarse complementariamente otros medios técnicos.

3. En los servicios y suministros de interés económico general que se pretenden con carácter continuado como los energéticos y de telecomunicaciones, la empresa pondrá a disposición de las personas consumidoras o usuarias un teléfono gratuito u otro cauce inmediato y eficaz para la atención de averías y avisos de carácter urgente, que estará en funcionamiento 24 horas al día todos los días al año.

4. Las empresas y profesionales, incluidos aquellos que actúan como meros distribuidores o intermediarios, deben actuar diligentemente para encontrar una solución satisfactoria a las reclamaciones presentadas y concretamente, están obligadas a:

a) Acusar recibo de las quejas y reclamaciones mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia de la fecha de su recepción.

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

En todo caso, y sin perjuicio de lo que establezca la normativa sectorial aplicable, no podrán suspenderse los servicios de interés general y tracto sucesivo con posterioridad a la presentación de una reclamación hasta que la empresa dé respuesta a la misma, salvo que la suspensión no esté relacionada con el motivo de la reclamación.

c) En caso de no resolverse satisfactoriamente la reclamación en el plazo indicado, el empresario deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.

Esta información será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa.

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

Artículo 25. Código de Buenas Prácticas.

1. Las administraciones públicas promoverán las buenas prácticas como instrumento para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y de mejora de la regulación de mercado.

2. En la elaboración de estos códigos participaran las organizaciones de personas consumidoras y sectores afectados.

3. La adopción por parte de las personas empresarias 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 26. Quejas, reclamaciones y denuncias.

1. Las personas consumidoras o usuarias, de forma individual o actuando por medio de asociaciones u organizaciones que las representan, podrán formular y presentar quejas, reclamaciones y denuncias tanto frente las personas empresarias o profesionales como ante los organismos administrativos competentes en materia de consumo.

2. Se entiende por queja la manifestación de una persona consumidora por la que comunica a la empresa unos hechos que, si bien no constituyen infracción administrativa ni suponen vulneración de los derechos del

consumidor, han afectado al normal funcionamiento de la relación de consumo produciendo insatisfacción en la persona consumidora.

3. Se entiende por reclamación la exposición de un conflicto surgido en la relación de consumo mediante la que se solicita una solución al mismo. Para poder presentar una reclamación ante los organismos de consumo, será requisito necesario acreditar haber reclamado previamente ante la persona empresaria o profesional y no haber obtenido respuesta en el plazo legal establecido, o bien haberla recibido en sentido no satisfactorio a sus intereses.

4. Se entiende por denuncia aquella comunicación dirigida a la administración competente en materia de consumo que informe de la existencia de unos hechos, circunstancias o acontecimientos que pueden vulnerar la normativa de consumo.

Las denuncias presentadas serán examinadas por la autoridad de consumo, pudiendo dar lugar a la realización de actuaciones previas en orden al esclarecimiento de los hechos, y a la posterior incoación de un procedimiento sancionador en el caso de que se apreciara la existencia de infracción administrativa, así como a la adopción de las medidas cautelares que fueran precisas o bien a la adopción de un acuerdo motivado de archivo si no se apreciara la existencia de infracción en relación con la denuncia presentada.

La administración pública competente comunicará el acuerdo o resolución adoptada a la persona o asociación de personas consumidoras o usuarias denunciante.

Si en la denuncia faltan los requisitos necesarios y la persona denunciante puede subsanar esta carencia, la Administración competente le concederá un plazo no inferior a diez días para que lo haga, apercibiéndole de que en el caso de no hacerlo se procederá al archivo de la denuncia.

Cuando el órgano al que se ha dirigido la denuncia no sea el competente por razón de la materia o del territorio, se enviará al órgano que tiene atribuida la competencia material o territorial, comunicándolo igualmente a la persona u organización denunciante.

CAPÍTULO V

Derecho a la formación y educación

Artículo 27. *Consumo responsable y sostenible.*

Las administraciones públicas fomentarán la formación y la educación de las personas consumidoras o usuarias y, de modo especial, el conocimiento de sus derechos y de sus obligaciones para que puedan actuar de acuerdo con pautas de consumo responsable y sostenible en un mercado global, altamente tecnificado y cambiante, pudiendo contar para ello con la colaboración de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, especialmente en todo lo relativo a la formación y orientación a través de los medios de comunicación y desarrollo de campañas informativas.

Asimismo, la educación y formación de las personas consumidoras tendrán como objetivos:

- a) La racionalidad en el consumo de bienes y la utilización del servicio, fomentando la economía circular de los bienes de consumo.
- b) La prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o la utilización de servicios.
- c) La adecuación del consumo a una utilización racional de los recursos naturales y energéticos.
- d) El fomento del asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias como medio eficaz para la defensa de sus derechos.
- e) Facilitar la comprensión y la utilización de la información en materia de consumo.

Artículo 28. *Ámbitos educativo y formativo.*

1. Las administraciones públicas con competencias educativas y en consumo promoverán de forma coordinada la educación de las personas consumidoras o usuarias en el contexto de la comunidad educativa, favoreciendo el aprendizaje colaborativo y el uso de las nuevas tecnologías, estableciendo para ello la interacción precisa entre los respectivos órganos.

2. Las administraciones públicas con competencias educativas y en consumo adoptarán las medidas oportunas para facilitar la formación para un consumo responsable, sostenible, solidario e inclusivo, adaptadas a las necesidades de apoyo según la diversidad del entorno en el que se actúe.

3. Los poderes públicos fomentarán la formación continuada de todas las personas que desarrollen funciones de información, educación, formación, inspección y control en este ámbito.

Artículo 29. Actividades de investigación y divulgación.

1. Las administraciones públicas promoverán la realización de estudios, informes y proyectos de investigación, así como la disposición de fondos bibliográficos y documentales que faciliten el derecho a la información, formación y educación de las personas consumidoras o usuarias.

2. La administración pública competente en materia de consumo llevará a cabo actuaciones generales o específicas de divulgación en el ámbito de los derechos y la responsabilidad de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 30. Empoderamiento financiero y digital.

1. Las administraciones públicas promoverán cuantas medidas sean necesarias para asegurar el empoderamiento financiero y digital de las personas consumidoras o usuarias en relación con sus legítimos intereses económicos y sociales, con especial hincapié en los colectivos vulnerables y procurando la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

2. Asimismo, las administraciones públicas fomentarán la información sobre los instrumentos financieros alternativos como los microcréditos o el micromecenazgo y otras fórmulas de financiación colectiva; y también en lo relativo a las inversiones socioambientalmente responsables y otras herramientas o útiles financieros que puedan existir, según la evolución o las disponibilidades del mercado.

CAPÍTULO VI**Derecho a la representación, participación y consulta****Artículo 31. Ejercicio del derecho.**

1. Las personas consumidoras tienen derecho a constituir o integrarse en asociaciones u organizaciones para la defensa, representación y consulta de sus derechos y legítimos intereses.

2. El derecho a la representación, participación y consulta de las personas consumidoras o usuarias será ejercido por las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias directamente o a través de su representación en el Consejo Navarro de Consumo.

Artículo 32. Reconocimiento y fomento de asociacionismo en materia de consumo.

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

2. Las administraciones públicas competentes en materia de consumo fomentarán el asociacionismo de las personas consumidoras o 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. Se fomentará la participación de las mujeres en el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 33. Asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias.

1. Tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras o 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 dichas personas, bien con carácter general bien en relación con bienes o servicios determinados.

2. Asimismo, son asociaciones de personas consumidoras o usuarias las cooperativas de consumo constituidas según su legislación específica que cumplan las siguientes condiciones:

a) Incluir en los estatutos, como parte del objeto social, la información, educación y formación de sus socios en materia de consumo.

b) Constituir un fondo social integrado como mínimo por el 10 % de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado exclusivamente al objeto social señalado en el apartado anterior.

Artículo 34. Principios de actuación.

1. Las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o 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 y organizaciones de personas consumidoras o usuarias desarrollarán sus actuaciones de acuerdo con 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 realizados por entidades, empresas u organismos acreditados oficialmente para tal fin, sin perjuicio de su derecho a interponer las correspondientes acciones que estimen oportunas.

Artículo 35. Registro de asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias.

1. Para poder disfrutar de los derechos conferidos a las mismas en los términos de la presente ley foral, las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias constituidas con arreglo a su legislación específica, así como las agrupaciones o federaciones en las que participen, deberán estar inscritas en el Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Navarra.

2. Reglamentariamente se regulará el funcionamiento de dicho Registro, los requisitos y el procedimiento de inscripción, así como el de suspensión temporal y baja definitiva en el mismo y las obligaciones de las entidades inscritas. En todo caso, para poder inscribirse en el citado Registro las asociaciones de personas consumidoras y usuarias deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) No incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.
- b) No percibir ayudas económicas o financieras de las empresas o grupos de empresas que suministren bienes o servicios a las personas consumidoras o usuarias. No tendrán la consideración de ayudas económicas, siempre que no mermen la independencia de la asociación, las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en la legislación estatal, que tengan su origen en convenios o acuerdos de colaboración regulados en la misma y que sean depositados ante la autoridad de consumo competente.
- c) Abstenerse de 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) No dedicarse preferentemente 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 foral.
- e) Abstenerse de actuar la organización o sus representantes legales con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.
- f) Cualquier otra obligación impuesta a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias por esta ley foral y las disposiciones que la desarrollen.

Artículo 36. Control de cumplimiento de requisitos.

1. El departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de consumo podrá requerir a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que actúen en el ámbito de Navarra la documentación e información precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos que se regulan en esta ley foral y las disposiciones que la desarrollan.

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

Artículo 37. Derechos de las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias.

1. Las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias gozarán de los derechos de carácter representativo y participativo siguientes:

- 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 o usuarias.
- b) Ser consultadas, a través del Consejo Navarro 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 o usuarias cuando sean prestados por las administraciones públicas a través de empresas públicas o privadas.
- d) Participar en el sistema arbitral de consumo.
- e) Percibir las ayudas y subvenciones que, en su caso, se aprueben para el desarrollo de sus fines.
- f) Ejercer las correspondientes acciones en defensa de las personas asociadas, de la entidad y de los intereses generales o difusos de las personas consumidoras o usuarias en general, de conformidad con la legislación aplicable.
- g) Obtener información de las administraciones públicas en los términos legalmente establecidos.
- h) Asistencia jurídica gratuita en los términos de la legislación vigente.
- i) Ser declaradas de utilidad pública en los términos previstos en la legislación vigente.

2. Para poder disfrutar de los derechos enumerados en las letras a) a e) del apartado anterior de este artículo y de la letra f) 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 Navarra.

Artículo 38. *Deberes de las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias.*

Las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Proporcionar a las administraciones públicas la información que les sea requerida cuando exista un riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias, o se puedan conculcar sus legítimos intereses económicos y sociales.
- b) Colaborar con las administraciones públicas en la detección, localización y comunicación de actividades y prácticas irregulares que afecten a la protección de los derechos de las personas consumidoras o usuarias.
- c) Coordinar su actuación dentro de las políticas prioritarias de consumo establecidas por las administraciones públicas competentes.
- d) Ejercer su actividad de forma profesional y autónoma, garantizando su independencia con respecto a cualquier poder u organización pública o privada.

Artículo 39. *Consejo Navarro de Consumo.*

1. El Consejo Navarro de Consumo es el órgano de representación, consulta y participación en esta materia. De él formaran parte representantes de las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias, de las asociaciones de personas empresarias o profesionales, de la Cámara oficial de Comercio, Industria y Servicios de Navarra, y de las administraciones públicas. Se procurará que la composición del consejo cumpla con los criterios de paridad.

2. El Consejo Navarro de Consumo estará adscrito al órgano competente en la materia.

3. El Consejo Navarro de Consumo informará preceptivamente y con carácter previo a su aprobación las normas que se dicten en materia de consumo.

4. Su estructura, composición y demás funciones se determinarán reglamentariamente. En su composición se procurará la presencia equilibrada entre mujeres y hombres.

CAPÍTULO VII

Responsabilidad de las personas consumidoras o usuarias

Artículo 40. *Sentido de trascendencia social.*

1. Es responsabilidad de las personas consumidoras o usuarias actuar en los actos de consumo con sentido de trascendencia colectiva.

2. La responsabilidad individual y colectiva de las personas consumidoras o usuarias se extiende tanto a su participación en el ámbito de la responsabilidad social de las empresas como al de un consumo responsable y sostenible conforme a criterios de decisión de naturaleza económica, social y medioambiental.

Artículo 41. Manifestaciones de la responsabilidad.

Son manifestaciones de la responsabilidad de las personas consumidoras o usuarias las siguientes:

- a) Exigir el pleno reconocimiento y el ejercicio efectivo de sus derechos, en especial en materia de documentación relativa a contratación y facturación.
- b) Evitar aquellos bienes o servicios de los que se tenga constancia que se producen, distribuyen o comercializan mediante prácticas contrarias a la ética o concurren circunstancias de explotación laboral, de mano de obra infantil o discriminación por razón de género, discriminación por motivo de orientación sexual, expresión de género e identidad sexual y de género, o explotación o utilización indebida de personas con discapacidad, así como de su imagen.
- c) Hacer un uso adecuado de las instalaciones y equipamientos donde se oferten los bienes o servicios.
- d) Dispensar un trato cortés y respetuoso a aquellas personas que les prestan atención como clientes para obtener un trato recíproco.
- e) Atender cuantas indicaciones y advertencias reciban como personas consumidoras o usuarias en la contratación de bienes o servicios.
- f) No interferir ni impedir el ejercicio de los derechos de otras personas consumidoras o usuarias ni sus decisiones y actos de adquisición y uso de bienes o servicios.
- g) Rechazar la oferta de bienes o servicios procedente de actividades que carezcan de autorización en caso de ser esta necesaria.
- h) Poner en conocimiento de las administraciones públicas cualquier circunstancia que suponga un riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias, o pueda causar perjuicio o suponer una merma de sus derechos.
- i) Evitar el desperdicio alimentario mediante el consumo responsable de las sustancias que una persona toma para su nutrición y, en general, la obsolescencia de los productos mediante la selección de bienes reparables y sustituibles.
- j) Adoptar comportamientos de consumo sostenible en lo que se refiere a la prevención de residuos y el reciclado, reutilización y recuperación.
- k) No obstaculizar los procesos de economía circular y de ecodiseño e innovación compartida.
- l) Colaborar en la sostenibilidad y en el uso inteligente y eficiente de los recursos naturales.
- m) Evitar los costes derivados de conductas o hábitos no responsables y de usos inadecuados o irresponsables de los bienes o servicios contratados, incluido lo relativo a su movilidad.
- n) No recabar la protección de las administraciones públicas de forma que genere un coste injustificado.

TÍTULO III

Resolución extrajudicial de conflictos

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 42. Fomento de los sistemas alternativos de resolución de conflictos.

Las administraciones públicas llevarán a cabo las actuaciones necesarias para que las personas consumidoras o usuarias y las personas empresarias o profesionales puedan disponer de sistemas alternativos de resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo, en colaboración con las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias y con las asociaciones empresariales, y para ello ejercerán, en el ámbito de sus competencias, funciones de promoción, gestión y desarrollo de dichos sistemas, en especial, de la mediación y el arbitraje de consumo.

Artículo 43. Principios comunes.

1. Los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo atienden las reclamaciones de personas consumidoras o usuarias y tienen carácter vinculante para las partes que se hayan sometido

voluntariamente a ellos, sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que, en su caso, pudiera además proceder, así como de la creación de otros mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de carácter vinculante previstos en la legislación para sectores específicos.

2. Pueden someterse a la mediación y el arbitraje los conflictos surgidos con ocasión de un acto de consumo sobre materias de libre disposición, de acuerdo con su respectiva normativa general aplicable.

3. La corresponsabilidad de las personas consumidoras o usuarias en el uso y disfrute de los sistemas alternativos de resolución de conflictos implica la aceptación, facilitación y promoción del diálogo y el sincero intento de alcanzar un acuerdo amistoso.

4. En el ámbito de la solución de conflictos en materia de consumo, el deber de colaborar con las administraciones públicas por parte de las personas consumidoras o usuarias se extiende a la obligación de comunicar inmediatamente al órgano correspondiente que esté conociendo de la controversia, si han sido satisfechas sus pretensiones por la persona empresaria o profesional.

5. En las actuaciones relativas a los sistemas alternativos de resolución de controversias se promoverá la utilización de medios electrónicos y telemáticos, especialmente en la presentación de escritos y aportación de documentos.

Artículo 44. *Colaboración en el marco comunitario europeo.*

El Gobierno de Navarra promoverá la información, divulgación y utilización de los sistemas de gestión electrónicos implantados en el ámbito de la Unión Europea con la finalidad de impulsar la gestión de las reclamaciones transfronterizas.

CAPÍTULO II

Mediación de consumo

Artículo 45. *Caracterización.*

La mediación de consumo es un procedimiento que se caracteriza por la intervención de una tercera persona imparcial y experta, que tiene como objeto ayudar a las partes y facilitar la obtención por ellas mismas de un acuerdo satisfactorio.

Artículo 46. *Atributos peculiares de la mediación de consumo.*

1. Los principios de la mediación de consumo son la voluntariedad, la buena fe, la neutralidad, la imparcialidad, la confidencialidad y la universalidad.

2. De acuerdo con el principio de voluntariedad, las partes son libres de acogerse a la mediación, así como de desistir de ella en cualquier momento.

3. De acuerdo con los principios de imparcialidad y neutralidad, la persona mediadora tiene el deber de ser imparcial y, en consecuencia, debe ayudar a los participantes a alcanzar los acuerdos pertinentes sin imponer ninguna solución ni medida concreta. Si en un momento determinado existe un conflicto de intereses entre las partes y la persona mediadora, esta debe declinar la intervención.

4. De acuerdo con el principio de confidencialidad, la persona mediadora y las partes deben mantener el deber de confidencialidad sobre la información de que se trate. En cumplimiento de este deber, las partes se comprometen a mantener el secreto y, por lo tanto, renuncian a proponer a la persona mediadora como testigo en algún procedimiento que afecte al objeto de la mediación. Por otro lado, la persona mediadora también debe renunciar a actuar como perita en los mismos casos.

5. Asimismo, de acuerdo con el principio de confidencialidad, los documentos y las actas que se elaboren a lo largo del proceso de mediación de consumo tienen carácter reservado. Sin embargo, la persona mediadora no está sujeta al deber de confidencialidad y está obligada a informar a las autoridades competentes de los datos que puedan revelar la existencia de hechos delictivos perseguibles de oficio.

6. De acuerdo con el principio de universalidad, la competencia de las administraciones públicas navarras para llevar a cabo la mediación se extiende a cualquier asunto en materia de consumo que afecte a las personas consumidoras o usuarias, con las excepciones establecidas por las leyes.

Artículo 47. *Impulso y promoción de la mediación.*

1. El Gobierno de Navarra impulsará la mediación como sistema de resolución de conflictos en materia de consumo.

2. Asimismo fomentará la formación interna y externa en materia de mediación en el ámbito de los derechos de las personas consumidoras o usuarias.

Artículo 48. *Naturaleza de los acuerdos alcanzados en mediación.*

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

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

3. Los acuerdos serán ejecutivos al amparo de lo dispuesto en la normativa general de mediación.

CAPÍTULO III

Arbitraje de consumo

Artículo 49. *Promoción y procedencia del arbitraje consumo.*

1. La Junta Arbitral de Consumo de Navarra es el órgano administrativo responsable de la promoción y el desarrollo del arbitraje de consumo en la Comunidad Foral, sin perjuicio de la labor de coordinación con las entidades locales a fin de acercar a las partes este mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

2. El Gobierno de Navarra y las entidades locales podrán suscribir convenios de colaboración para acercar el arbitraje a la ciudadanía, en aquellos municipios u otras entidades locales que así lo soliciten.

3. La Junta Arbitral intensificará su función de fomento de la adhesión al arbitraje de consumo de las personas empresarias o profesionales, así como de sus respectivas organizaciones representativas, con las que podrá suscribir convenios de colaboración con tal finalidad.

4. El departamento competente en materia de consumo impulsará la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Navarra, dotándola en cada momento de los medios materiales y humanos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Artículo 50. *Arbitraje de consumo y sector público.*

1. Las sociedades públicas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra deberán formalizar su adhesión al sistema arbitral de consumo para la resolución de conflictos derivados de su actividad de prestación de servicios en una relación de consumo.

2. Las administraciones públicas promoverán que las empresas o entidades privadas que gestionen servicios públicos o servicios de carácter general mediante concesión administrativa y aquellas que reciban fondos públicos se adhieran al sistema arbitral de consumo.

3. Los órganos de contratación de las distintas administraciones públicas de Navarra podrán considerar la adhesión al sistema arbitral de consumo como criterio de adjudicación o condición de ejecución en aquellos casos en los que el contrato suponga una prestación a las personas consumidoras o usuarias.

Artículo 51. *Distintivo y valoración de la adhesión al arbitraje de consumo.*

1. El distintivo que acredita la adhesión al arbitraje de consumo es un sello de calidad empresarial o profesional.

2. La adhesión al sistema arbitral de consumo se podrá considerar como mérito en la valoración de los premios a la calidad empresarial o profesional que otorguen las administraciones públicas.

3. La adhesión al sistema arbitral de consumo se podrá tener en cuenta para el otorgamiento de ayudas y subvenciones públicas.

4. Las personas empresarias o profesionales adheridas al sistema arbitral de consumo deben informar de manera clara a las personas consumidoras o usuarias de su adhesión al arbitraje, por medio del correspondiente distintivo.

TÍTULO IV

Vigilancia, control e inspección de bienes y servicios

CAPÍTULO I

Disposiciones de carácter general

Artículo 52. *Actuaciones administrativas.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Foral de Navarra con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de vigilancia, control e inspección de los bienes y servicios, con el fin de garantizar los derechos de las personas consumidoras o usuarias.

2. Las actuaciones de vigilancia del mercado podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización.

3. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se llevarán a cabo en cualquier lugar del territorio de Navarra. Cuando una actuación de la Inspección haya de producir efectos fuera de la Comunidad Foral, y sin perjuicio de la posibilidad de realizar requerimientos de forma directa a la persona inspeccionada, la Inspección podrá solicitar la colaboración de las autoridades competentes en dicho territorio cuando sea necesario para el esclarecimiento o comprobación de los hechos.

Artículo 53. *Plan anual de actuaciones.*

1. El departamento competente en materia de consumo elaborará un plan anual de vigilancia del mercado, en el cual se incluirán actuaciones de control e inspección sobre los bienes y servicios que hayan sido puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar oportunas y necesarias.

2. Las actuaciones se planificarán y se ejecutarán observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia.

3. Para la mejora de los sectores empresariales o profesionales afectados y de los intereses generales de las personas consumidoras o usuarias, se podrá participar públicamente del resultado de estas actividades.

Artículo 54. *Principio preventivo.*

Las administraciones públicas de la Comunidad Foral de Navarra con competencias en materia de consumo podrán advertir a las personas empresarias o profesionales que incumplan alguna de sus obligaciones o deberes que afecten a los derechos de las personas consumidoras o usuarias de su situación, así como requerirles su cumplimiento, en un plazo prudencial, sin perjuicio de las demás medidas contempladas en esta ley foral, incluida la incoación de expedientes sancionadores.

Artículo 55. *Estudios y prospecciones de mercado.*

1. Las administraciones competentes en materia de consumo pueden hacer directamente estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los bienes, servicios y establecimientos donde se comercializan

y se prestan, para establecer estrategias de actuación administrativa que aumenten la eficacia de la protección de las personas consumidoras o consumidoras.

2. Las irregularidades que se detecten durante las actividades de estudio y prospección de mercado deben comunicarse inmediatamente a los responsables para que adopten las medidas adecuadas para corregirlas, sin perjuicio de las actuaciones administrativas que puedan derivarse.

3. Las administraciones públicas podrán celebrar convenios con las Universidades, colegios profesionales u otras instituciones o entidades públicas o privadas, con el fin de facilitar el acceso de las personas consumidoras o usuarias a los servicios técnicos necesarios para verificar la existencia de perjuicios en su patrimonio ocasionados como consecuencia de una relación de consumo.

CAPÍTULO II

Inspección de consumo

Artículo 56. *Personal inspector. Consideración de autoridad.*

1. Las personas que llevan a cabo las tareas de inspección de consumo al servicio de las administraciones públicas de Navarra deberán disponer de la condición de funcionarias y estar acreditadas como Inspector o Inspectora de Consumo.

2. El personal inspector se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de su función inspectora, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la actuación pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justificaron dicha actuación, bien en el acta o bien en el expediente administrativo.

La identificación podrá llevarse a cabo dejando constancia en acta del correspondiente código identificativo que sustituya a la indicación de su nombre y apellidos.

3. El personal inspector tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia, incurran en desobediencia o cometan atentados contra ellos de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo de los mismos.

Artículo 57. *Funciones del personal inspector.*

1. El personal inspector actuará de acuerdo con los principios de jerarquía e imparcialidad para realizar las siguientes funciones:

a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que puede afectar directa o indirectamente, a los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la comercialización de bienes y prestación de servicios, especialmente aquellos destinados a las personas consumidoras vulnerables y colectivos vulnerables, y a tal efecto, estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección que se programen en el desarrollo de su actividad.

b) Participar en el estudio de los sectores de mercado para determinar los bienes y servicios de los que pudieran derivarse riesgos para 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.

c) Elaborar informes sobre la adecuación de los distintos sectores a la normativa protectora de los derechos de las personas consumidoras, así como aquellos informes que le sean requeridos por los órganos competentes en materia de consumo o en un procedimiento sancionador conforme a la normativa vigente.

d) 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.

2. Cuando el personal de inspección lleve a cabo actuaciones en servicios o empresas dependientes de las administraciones públicas, actuarán con independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, debiendo proporcionárseles la información que soliciten.

3. El personal inspector podrá estar acompañado en su actuación de personal técnico, especialista o personal funcionario experto en la materia objeto de actuación cuando las circunstancias así lo aconsejen y cuya presencia quedará reflejada en el acta correspondiente.

Artículo 58. Potestades del personal inspector.

1. El personal inspector tendrá, en el ejercicio de sus funciones, las potestades que se les reconoce en esta ley foral y habrá de ejercerlas con la debida proporcionalidad y de manera que se incida solo en la medida necesaria en el desarrollo de la actividad inspeccionada y la de las personas que deban colaborar.

2. A tales efectos, el personal inspector podrá:

a) Acceder a cualquier información, dato o documento pertinente relacionado con infracciones en materia de consumo, en cualquier forma o formato, y con independencia del soporte o el lugar en el que esté almacenado, salvo que estén protegidos por ley, en cuyo caso deberán disponer de la pertinente autorización judicial.

b) Requerir la documentación industrial, fiscal, mercantil y contable que juzguen necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función.

c) Llevar a cabo inspecciones presenciales, en particular acceder sin previo aviso a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para las personas consumidoras o usuarias, con el fin de examinar las instalaciones, comprobar las actividades que en ellos se llevan a cabo, examinar, inmovilizar o incautar productos u obtener copias de informaciones, datos o documentos, con independencia del soporte en que estén almacenados.

d) Requerir a la persona empresaria o profesional o a su representante, con poder general o específico, para que dé explicaciones sobre los hechos, informaciones o documentos relativos al objeto de la inspección, y grabar las respuestas. Se deberá levantar acta de la comparecencia, que podrá realizarse en el lugar de la inspección o en las dependencias de la Inspección de Consumo.

e) Adquirir bienes o contratar servicios con el fin de detectar infracciones y obtener pruebas, con arreglo a la presente ley foral y a la normativa estatal y europea.

f) Realizar la toma de muestras de todo tipo de bienes destinados a la persona consumidora en cualquier fase de su comercialización. En el caso de que el método de comercialización de productos sea a distancia, el personal inspector podrá obtener muestras mediante pedidos anónimos.

g) Adoptar provisionalmente, de forma inmediata y proporcionada, en el curso de sus actuaciones, las medidas cautelares previstas en esta ley foral.

h) Materializar y ejecutar las medidas cautelares, así como las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.

i) Solicitar, cuando sea precisa para el ejercicio de sus funciones, la ayuda o colaboración de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, quienes deberán prestársela, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente reguladora del régimen jurídico de las administraciones públicas. A estos efectos, podrán solicitar cualquier información que conste en registros de carácter público o en bases de datos de las diferentes administraciones, que les habrá de ser facilitada sin coste alguno. Podrá recabarse a tales efectos los datos necesarios mediante consulta a las bases de datos de la administración tributaria, al registro mercantil, a los protocolos notariales y a otros registros administrativos, con cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

j) Cualquier otra que se prevea reglamentariamente.

3. Sólo podrán requerirse datos de carácter personal cuando sean imprescindibles para el cumplimiento de las funciones de la Inspección de Consumo.

Artículo 59. Obligaciones de la persona inspeccionada.

Las personas físicas o jurídicas que de cualquier forma intervengan en la producción, importación, comercialización o suministro bienes o servicios, sus representantes legales o quienes estén a cargo del establecimiento, estarán obligadas a:

a) Facilitar la visita de inspección, permitiendo el control de los bienes objeto de venta o de los servicios que se presten, del local y las dependencias en los que se realicen actividades que afecten a la persona consumidora o usuaria, así como la realización de las verificaciones y comprobaciones que procedan.

b) Suministrar toda clase de información y datos sobre instalaciones, bienes, servicios, transacciones comerciales o contratos de prestación de servicios, permitiendo la comprobación directa por el personal funcionario de la Inspección.

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 desglosan los mismos.

d) Facilitar copia o reproducción de la referida documentación, con cargo a la persona inspeccionada.

e) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los bienes o servicios en cualquier fase de su comercialización.

f) Depositar y conservar adecuadamente los bienes o servicios sujetos a medidas cautelares, o que hayan sido objeto de toma de muestras, así como el cumplimiento de las medidas cautelares impuestas, siguiendo en todo momento las instrucciones de los órganos competentes.

Artículo 60. *Citaciones.*

1. El personal de la Inspección de Consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, sus representantes legales o cualquier persona vinculada con estas, comparezcan en el lugar indicado por el personal de inspección, a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y para aportar la documentación precisa y toda la información o los datos que sean necesarios, incluida aquella con datos de carácter personal.

2. Las citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier persona consumidora o usuaria, siempre que sea necesario para la actividad inspectora.

3. En las citaciones se hará constar el lugar, la fecha, la hora y el objeto de la comparecencia, procurando la mínima perturbación de las obligaciones laborales y profesionales de las personas citadas, que podrán acudir acompañadas de asesores identificados.

Artículo 61. *Documentación de las actuaciones inspectoras.*

1. La actuación de la Inspección de Consumo, en desarrollo de sus funciones, se documentará mediante actas y diligencias.

2. Las actas son documentos públicos formulados por el personal inspector en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa en defensa de las personas consumidoras y en los que deberá figurar la identificación de la persona empresaria o profesional, el establecimiento o servicio objeto de la inspección con su domicilio; la fecha, hora y lugar; el objeto de la inspección; la persona inspectora actuante; los hechos, actos y negocios constatados; 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.

3. 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 persona empresaria o profesional, a quien se informará de lo actuado.

4. Las diligencias son los documentos que redacta la persona inspectora para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en los que no se requiera la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora y en la misma deberá figurar la identificación de la persona empresaria o profesional, el establecimiento o servicio objeto de la inspección con su domicilio, la identificación y firma de la persona inspectora actuante, el motivo de la actuación, los hechos apreciados y circunstancias concurrentes y el lugar, fecha y hora en que se cumplimenta la diligencia.

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

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 persona inspeccionada en un plazo máximo de tres días hábiles.

6. En todo caso, se garantizará el derecho que asiste a la persona empresaria o profesional de manifestar lo que considere oportuno en relación con las actuaciones de inspección efectuadas.

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

CAPÍTULO III

Toma de muestras y práctica de análisis

Artículo 62. *Toma de muestras.*

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.

3. 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 en el momento de su realización. No obstante, no procederá el pago en los siguientes supuestos:

a) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo sobre bienes que estén sujetos a medidas cautelares 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.

4. La práctica de la toma de muestras se formalizará mediante acta de inspección ante el titular de la empresa o establecimiento sujeto a inspección, o ante su representante legal o persona responsable, y en defecto de los mismos, ante cualquier dependiente, y en la misma 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.

La muestra reglamentaria constará de tres ejemplares homogéneos y en cantidad suficiente en función de las determinaciones analíticas que se pretendan realizar, que serán acondicionados, precintados, etiquetados y debidamente diligenciados, de tal forma que quede garantizada la integridad de su contenido y la trazabilidad de cada ejemplar.

5. El depósito de las muestras se realizará del siguiente modo:

a) Si la empresa o titular del establecimiento donde se formalice el acta fuera fabricante, envasador o marquista de las muestras recogidas, un ejemplar quedará en su poder, bajo depósito, en unión de una copia del acta, con la obligación de conservarlo en perfecto estado para su posterior utilización en prueba contradictoria si fuese necesario. En consecuencia, la manipulación, desaparición, destrucción o deterioro de dicho ejemplar de la muestra se presumirá maliciosa, salvo prueba en contrario, y supondrá la renuncia al análisis contradictorio en su caso. Los otros dos ejemplares quedarán en poder de la Inspección, remitiéndose uno de ellos al laboratorio que haya de realizar el análisis inicial.

b) Si el titular del establecimiento o la empresa inspeccionada actuase como mero distribuidor del producto, quedará en su poder una copia del acta, pero los tres ejemplares de la muestra serán retirados por la Inspección, en cuyo caso un ejemplar será remitido al laboratorio que haya de realizar el análisis inicial, y si del informe de ensayo se desprende algún incumplimiento de la normativa vigente que le afecta, se pondrán a disposición del fabricante, envasador o marquista interesado o persona debidamente autorizada que le represente uno de los ejemplares que custodia la Administración, para que la retire si desea practicar la prueba contradictoria, quedando el tercer ejemplar para su uso en prueba dirimente si fuere necesario.

Artículo 63. *Pruebas analíticas.*

1. La realización de pruebas analíticas se sujetará a lo establecido en este artículo sin perjuicio de lo regulado en normas sectoriales específicas.

2. Las pruebas analíticas se realizarán en laboratorios competentes para el control oficial.

3. El laboratorio que haya recibido la primera de las muestras, a la vista de la misma y de la documentación que se acompañe, realizará el análisis inicial y emitirá a la mayor brevedad posible los resultados analíticos correspondientes y un informe técnico pronunciándose de manera clara y precisa sobre la calificación de la muestra analizada.

4. Cuando del resultado del análisis inicial se deduzcan infracciones a las disposiciones vigentes, el órgano competente podrá acordar el inicio de expediente sancionador. En este caso, y en el supuesto de que la persona expedientada no acepte dichos resultados, podrá solicitar de la persona que instruya el expediente la realización de un análisis contradictorio en el plazo de 15 días desde la notificación de la resolución de incoación del expediente.

El resultado analítico y el informe técnico complementario deberán ser remitidos a la persona que instruye el expediente en el plazo máximo de un mes desde la notificación de la admisión a trámite de la prueba propuesta, entendiéndose que, transcurrido dicho plazo sin haberse practicado el análisis y haberse comunicado a la persona instructora, esta decae en su derecho a la prueba propuesta, salvo ampliación del plazo solicitada por la persona expedientada que podrá concederse hasta la mitad del plazo inicial si las circunstancias lo aconsejan.

5. Si existiera desacuerdo entre los dictámenes de los análisis inicial y contradictorio, la persona que instruye el expediente designará otro laboratorio que realizará un tercer análisis que será dirimente y definitivo.

Artículo 64. *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. Dos de ellas serán nombradas por la administración, y la tercera por la parte interesada.

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

Artículo 65. *Análisis de una única muestra.*

1. El resultado de los ensayos podrá quedar acreditado con un único resultado analítico obtenido en un laboratorio oficial o acreditado 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 o 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 66. *Costes derivados de la realización de los análisis.*

1. Los gastos originados por la realización del análisis inicial serán por cuenta de la Administración.

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

3. Los gastos originados por la realización del análisis dirimente serán por cuenta de la empresa, salvo en el supuesto de que el mismo rectifique el resultado del análisis inicial, en cuyo caso serán sufragados por la Administración.

4. Los importes que deban abonar las empresas interesadas por los conceptos señalados en el presente artículo se declararán en resolución administrativa.

CAPÍTULO IV

Medidas cautelares

Artículo 67. *Supuestos de adopción.*

1. El órgano competente en materia de consumo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra adoptará, mediante resolución motivada, las medidas cautelares imprescindibles para la desaparición del riesgo detectado 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. Las medidas cautelares podrán también 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 adoptadas.

Artículo 68. *Proporcionalidad de las medidas.*

Las medidas cautelares serán proporcionadas a la gravedad de los riesgos y se mantendrán durante el tiempo que sea estrictamente necesario para realizar las comprobaciones y controles necesarios y eliminar los riesgos que hayan surgido o, cuando ello fuera posible, para eliminar el hecho que motivó la medida.

Artículo 69. *Tipos de medidas cautelares.*

Las medidas cautelares podrán consistir en:

- a) Suspender o prohibir temporalmente la oferta, promoción, comercialización o venta de un bien o la prestación de un servicio con independencia de los medios utilizados para su realización, incluidos los 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) 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 a las personas que puedan verse afectadas sobre la existencia del riesgo y, en su caso, de las medidas que adoptará la empresa, de forma inmediata y por los medios más adecuados para asegurar su conocimiento.
- h) Cualquier otra medida que sea necesaria para evitar o eliminar el riesgo y cumpla los requisitos exigidos por esta ley.

Artículo 70. *Procedimiento a seguir tras la adopción de las medidas.*

1. En el caso de que las medidas hubieran sido adoptadas por la inspección de consumo, en el plazo de 15 días hábiles deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas mediante resolución de inicio del procedimiento que dicte el órgano competente.

Si en el plazo citado no se hubiera dictado la resolución de inicio del procedimiento o esta no contuviera un pronunciamiento expreso sobre las medidas cautelares adoptadas, las mismas quedarán sin efecto.

2. La resolución que dé inicio al procedimiento se notificará a las personas interesadas, concediéndoles un plazo de 15 días hábiles para la presentación de alegaciones o pruebas.

3. El órgano competente dictará resolución que ponga fin al procedimiento en el plazo máximo de seis meses desde la fecha de la resolución de inicio del procedimiento, resolviendo las medidas a adoptar e incluyendo en su caso los plazos y condiciones para su ejecución.

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

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

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

TÍTULO V

Potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Normas generales

Artículo 71. *Atribución de la potestad sancionadora.*

1. Corresponde a las administraciones públicas de Navarra competentes en la materia la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones de consumo, incluso aquellas que afecten a personas empresarias o profesionales que operen en sectores con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

2. El órgano competente en materia de consumo del Gobierno de Navarra sancionará las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras o usuarias cometidas en el territorio de la Comunidad Foral o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a las personas consumidoras o usuarias de Navarra, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

3. 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 o usuarias.

4. En el caso de la publicidad y de las distintas modalidades de contratación a distancia y de comercio electrónico, la infracción se entenderá cometida en el lugar donde radique el domicilio de la persona consumidora o persona usuaria.

Artículo 72. *Actuaciones u omisiones infractoras.*

1. Cada hecho infractor, ya sea una actuación u omisión, será sancionado independientemente aplicando la sanción correspondiente, salvo en el supuesto de concurrencia de infracciones, es decir, que un hecho constituya dos o más infracciones o cuando una sea el medio necesario para cometer otra, caso en que se aplicará la sanción prevista para la infracción más grave.

2. Se considera que un hecho infractor es independiente de otro cuando la comisión de uno pueda realizarse sin la realización del otro y viceversa. En este supuesto se impondrán tantas sanciones como hechos realizados.

3. Tendrá la consideración de una sola infracción administrativa continuada la realización de una pluralidad de acciones u omisiones tipificadas en esta ley foral que infrinjan un mismo o semejante precepto, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión.

Artículo 73. *Proscripción de la doble sanción por los mismos hechos.*

1. En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos, siempre que se aprecie identidad de sujeto y fundamento en función de los mismos intereses públicos protegidos, todo ello sin perjuicio de que puedan exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

2. En este supuesto, el órgano competente resolverá la no exigibilidad de responsabilidad administrativa en cualquier momento de la instrucción del procedimiento en que queden acreditadas estas circunstancias, realizando, en cambio, las actuaciones necesarias de coordinación con la administración competente.

Artículo 74. *Concurrencia de procedimientos.*

1. Si iniciado un procedimiento sancionador se considera que los hechos pudieran ser constitutivos de ilícito penal, se comunicará al Ministerio Fiscal, suspendiéndose el procedimiento y los plazos de prescripción y caducidad hasta que recaiga resolución judicial y esta sea comunicada a la administración competente en materia de consumo.

2. El órgano competente suspenderá igualmente la resolución del procedimiento y los plazos de prescripción y caducidad cuando, por los mismos hechos, se esté instruyendo una causa penal ante los tribunales de justicia hasta que recaiga resolución judicial. Las medidas administrativas que hubiesen sido adoptadas para salvaguardar la salud o seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial no se pronuncie sobre las mismas.

3. En todo caso, los hechos declarados probados por resolución judicial penal firme vinculan a los órganos administrativos respecto a los procedimientos sancionadores que tramiten.

4. Si se acreditara que se está siguiendo un procedimiento por los mismos hechos ante los órganos de la Unión Europea, se aplazará la resolución del procedimiento suspendiendo el mismo, así como los plazos de prescripción y caducidad. La suspensión se levantará una vez que aquellos dicten resolución firme.

5. En caso de que los órganos comunitarios hubiesen impuesto una sanción, el órgano competente para resolver habrá de tenerla en cuenta a efectos de graduar la sanción que, en su caso, deba imponer, y podrá compensarla, sin perjuicio de declarar la comisión de la infracción.

Artículo 75. *Actuaciones previas.*

1. Con antelación a la iniciación del procedimiento podrán realizarse actuaciones previas, al objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen tal iniciación. En especial, estas actuaciones se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudiesen resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en unos y otros.

2. Las actuaciones previas serán realizadas por los órganos que tengan atribuidas funciones de inspección en la materia o por la persona u órgano administrativo que determine el órgano competente para la iniciación o resolución del procedimiento.

Artículo 76. *Prescripción de infracciones y sanciones.*

1. Las infracciones muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los tres años y las leves al año; las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los cinco años, las impuestas por falta graves a los tres años y las impuestas por faltas leves al año.

2. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. En el caso de infracciones continuadas o permanentes, el plazo comenzará a correr desde que finalizó la conducta infractora.

Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento administrativo de naturaleza sancionadora, reiniciándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

3. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla.

Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquel está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

En el caso de desestimación presunta del recurso de alzada interpuesto contra la resolución por la que se impone la sanción, el plazo de prescripción de la sanción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo legalmente previsto para la resolución de dicho recurso.

Artículo 77. *Caducidad del procedimiento.*

Transcurridos nueve meses desde la fecha de la resolución de inicio del procedimiento sancionador sin que se haya dictado y notificado la resolución expresa que pone fin al mismo, se producirá su caducidad, debiendo la

Administración actuante dictar resolución que declare tal circunstancia ordenando el archivo de las actuaciones, sin perjuicio de que pueda incoarse un nuevo procedimiento, si la acción para sancionar no hubiera prescrito.

Si el procedimiento se hubiera paralizado por causa imputable al interesado, se interrumpirá el cómputo del plazo para resolver y notificar la resolución que ponga fin al mismo.

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 78. Infracciones leves.

Son infracciones leves:

1. Trasgredir las obligaciones específicas que normativamente se imponen a las personas empresarias o profesionales para la protección de la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias.

2. Trasgredir los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar perjudiciales para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias.

3. Realizar otras acciones u omisiones que, incluso sin infracción de normas de obligado cumplimiento, produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias, si se realizan con ausencia de las precauciones razonables propias de la actividad de que se trate.

4. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes o servicios cuando su composición, cantidad, peso, medida, calidad o características no se ajusten a las disposiciones vigentes, a las autorizaciones administrativas o difieran de las declaradas y anotadas en el registro correspondiente o de la ofertada por la persona empresaria o profesional, y, en general, cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.

5. Negarse a someterse al sistema arbitral de consumo o cualquier otro sistema para la resolución extrajudicial de conflictos cuando la persona empresaria o profesional haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo.

6. Publicitar, exhibir o utilizar el distintivo de adhesión al sistema arbitral de consumo o a cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos de consumo sin que exista una adhesión válida, o que, existiendo, no indique la inclusión de limitaciones en la adhesión.

7. Exhibir un sello de confianza o calidad o un distintivo equivalente, o distintivos o menciones que evoquen directa o indirectamente un sello de confianza, de calidad o un distintivo equivalente que es objeto de regulación, sin haber obtenido la necesaria autorización.

8. Realizar trabajos de reparación, instalación o similares a la persona consumidora o usuaria cuando no hayan sido solicitados o autorizados por esta.

9. Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes o servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que impongan o regulen las leyes y los reglamentos en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorias y por cualquiera de los medios previstos para tal información.

10. Utilizar indebidamente marcados, marchamos, troqueles o distintivos similares, no emplear los obligatorios o emplear los que no cumplan las condiciones reglamentarias en cuanto sea susceptible de perjudicar los intereses de las personas consumidoras.

11. Carecer, no llevar o llevar incorrectamente la documentación, libros o registros establecidos obligatoriamente que afecten a la protección de los intereses de las personas consumidoras o usuarias.

12. El incumplimiento de la obligación de entregar un resguardo de depósito a las personas consumidoras o usuarias cuando se deposite un bien para cualquier tipo de intervención u operación, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

13. No entregar a las personas consumidoras o usuarias las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la normativa correspondiente, a los efectos de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien o disfrutar de un servicio.

14. Negarse a elaborar presupuestos, cuando sea obligatorio o así lo solicite la persona consumidora o usuaria, o imponer condiciones o precios por su confección cuando esté prohibido, así como incrementar los precios previstos en el presupuesto sin la conformidad de la persona consumidora o usuaria.

15. Vender o poner a disposición de las personas consumidoras bienes destinados exclusivamente a un uso empresarial o profesional.

16. Incumplir las exigencias de contar con personal cualificado cuando sea susceptible de perjudicar a las personas consumidoras o usuarias.

17. Acaparar y retirar del mercado bienes o servicios con el fin de incrementar los precios o esperar las elevaciones previsibles de los mismos con perjuicio de las personas consumidoras o usuarias.

18. El incumplimiento de las normas reguladoras de la información y publicidad de precios de bienes o servicios.

19. 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 posición de superioridad o prevaliéndose de una situación en la que se encuentre mermada la libertad de elección de la persona consumidora y usuaria.

20. No entregar o negarse a extender recibo justificante, factura o documento, acreditativos de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea preceptivo o lo solicite la persona consumidora o usuaria, o justificación documental de los contratos formalizados, así como cobrar o incrementar el precio por su expedición.

21. Cobrar o intentar cobrar a las personas consumidoras o usuarias precios superiores a los anunciados, expuestos, o a los autorizados o impuestos por la administración o comunicados a esta.

22. La ocultación a la persona consumidora o usuaria de parte del precio mediante formas de pago, prestaciones no manifiestas o mediante rebajas en la calidad o cantidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.

23. Repercutir a la persona consumidora o usuaria un pago adicional al precio que sea injustificado a la luz de lo previsto en la presente ley foral, y en general el incumplimiento de las normas reguladoras de precios.

24. El incumplimiento del plazo o los plazos acordados o fijados normativamente para la entrega de los bienes comprados o el inicio de la prestación del servicio contratado.

25. El retraso injustificado en la devolución de las cantidades abonadas por la persona consumidora o usuaria en caso de resolución del contrato por incumplimiento de las obligaciones de la persona empresaria o profesional previstas legalmente o establecidas en el contrato.

26. La no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente y ofertados, así como facturar por el uso de determinados medios de pago.

27. Incumplir las condiciones y requisitos de la contratación a distancia en aquellos supuestos en que la conducta no sea grave conforme a lo dispuesto en el artículo 79.2.h) de esta ley foral.

28. Limitar u obstaculizar injustificadamente el derecho de la persona consumidora o usuaria de poner fin a los contratos de prestación de servicios o de suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado.

29. No formalizar por escrito las ofertas, condiciones o manifestaciones cuando así se exija en la normativa de aplicación.

30. No suministrar la información y documentación requerida por las autoridades competentes en materia de consumo; suministrar información inexacta o incompleta o documentación falsa.

31. Incumplir con las citaciones o requerimientos efectuados por las autoridades competentes en materia de consumo.

32. Resistirse u obstruir las actuaciones de la Inspección de Consumo, tanto por la persona inspeccionada como por sus representantes, así como impedir o dificultar el acceso del personal inspector a los locales y dependencias para hacer visitas de inspección y control.

33. Obstaculizar, impedir o dificultar que las personas consumidoras o usuarias puedan ejercer sus derechos en materia consumo.

34. No abonar a las personas consumidoras o usuarias las indemnizaciones o compensaciones procedentes.

35. Incumplir, por parte de las empresas proveedoras de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las transacciones electrónicas, las obligaciones impuestas en la presente ley foral, normativa básica estatal o leyes sectoriales.

36. Cortar el suministro de servicios básicos de interés general de tracto sucesivo o continuado, sin constancia efectiva de recepción previa por la persona consumidora de una notificación informándole del motivo del corte, o efectuarlo con posterioridad a la presentación de una reclamación mientras la empresa no dé respuesta a la misma, salvo que la suspensión no esté relacionada con el motivo de la reclamación.

37. No disponer de un número de teléfono totalmente gratuito de atención a la persona consumidora o de un correo electrónico cuando sea preceptivo, o incumplir los requisitos establecidos para su funcionamiento.

38. Incumplir la aceptación total o parcial de la reclamación planteada por una persona consumidora o incumplir cualquier acuerdo alcanzado sobre el contenido de dicha reclamación, así como el incumplimiento de un laudo arbitral o de cualquier acuerdo o resolución vinculante, que ponga fin a un procedimiento seguido ante cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos de consumo.

39. El incumplimiento de la obligación de poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias, información sobre la dirección postal y dirección de correo electrónico o número de teléfono para que puedan interponer sus quejas y reclamaciones, así como el incumplimiento de la obligación de acusar recibo de las mismas y de contestarlas de manera motivada y congruente en el plazo y forma previstos en el artículo 24.4 b) de esta ley foral.

Artículo 79. Infracciones graves.

1. Se calificarán como graves las infracciones calificadas como leves en el artículo anterior cuando concurra uno de los siguientes criterios:

- a) Daño o riesgo grave para la salud o seguridad de los consumidores.
- b) Lesión grave de los intereses económicos de los consumidores.
- c) Cuando la cuantía del beneficio obtenido por la persona empresaria o profesional o el daño causado a la persona consumidora o usuaria sea igual o superior a 10.000 euros.
- d) Generalización de la infracción, en cuanto al número de personas destinatarias afectadas por la misma.

2. En todo caso se calificarán como graves las infracciones siguientes:

a) Elaborar, distribuir, ofertar, vender o prestar al público bienes o servicios prohibidos o con modalidades de venta prohibidas, componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de las personas consumidoras o usuarias.

b) Desviar para consumo humano y poner a disposición de las personas consumidoras bienes no aptos para ello o destinados específicamente para otros usos.

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

d) Incumplir medidas adoptadas por la administración, incluidas las de carácter cautelar, en especial manipular, trasladar o disponer sin autorización de bienes inmovilizados o muestras depositadas reglamentariamente, así como actuar con falta de diligencia respecto a la obligación de custodia de la mercancía inmovilizada.

e) Incumplir las obligaciones de información relativas a las entidades acreditadas de resolución de conflictos, en los términos del artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

f) La alteración adulteración o fraude de bienes o servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad o incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza.

g) El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.

h) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de los contratos a distancia impone a las personas empresarias o profesionales en materia de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas; el envío o suministro, con pretensión de cobro de bienes o servicios no solicitados por la persona consumidora o usuaria; el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de la persona consumidora o usuaria, cuando no concurra la circunstancia correspondiente; así como la negativa u obstrucción al ejercicio del derecho de desistimiento.

i) El incumplimiento del régimen de garantías y servicios postventa o del régimen de reparación de productos de naturaleza duradera.

j) No constituir avales, seguros u otras garantías necesarias a favor de las personas consumidoras o usuarias establecidas en la legislación vigente.

3. Las infracciones que, de acuerdo con lo establecido en este artículo, merezcan en principio la calificación de grave se considerarán como leve si antes de iniciarse el procedimiento sancionador el responsable corrigiera diligentemente las irregularidades en que consista la infracción siempre que no haya causado perjuicios directos, devolviera voluntariamente las cantidades cobradas, colaborara activamente para evitar o disminuir los efectos de la infracción u observara espontáneamente cualquier otro comportamiento de análogo significado.

Artículo 80. Infracciones muy graves.

1. Son infracciones muy graves:

a) Aquellas que, siendo calificadas como leves o graves, ocasionen un beneficio para la persona empresaria o profesional o causen un perjuicio a la persona consumidora o usuaria superior a 100.000 euros.

b) Las conductas descritas como graves que produzcan una alteración social que origine alarma o desconfianza en las personas consumidoras o usuarias o que les perjudique con carácter general con relación a un sector económico.

c) Ejercer represalias o cualquier otra forma de presión al personal al servicio de las administraciones públicas encargado de las funciones establecidas por la presente ley foral.

2. Las infracciones que, de acuerdo con lo establecido en este artículo, merezcan en principio la calificación de muy grave se considerarán como grave si antes de iniciarse el procedimiento sancionador el responsable corrigiera diligentemente las irregularidades en que consista la infracción siempre que no haya causado perjuicios directos, devolviera voluntariamente las cantidades cobradas, colaborara activamente para evitar o disminuir los efectos de la infracción u observara espontáneamente cualquier otro comportamiento de análogo significado.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 81. Sanciones.

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

a) Para las infracciones leves, multa de 150 a 10.000 euros, en los grados que se indican:

- Grado mínimo de 150 a 3.000 euros.
- Grado medio de 3.001 a 6.000 euros.
- Grado máximo de 6.001 a 10.000 euros.

b) Para las infracciones graves, multa de 10.001 a 100.000 euros en los grados que se indican:

- Grado mínimo de 10.001 a 30.000 euros.
- Grado medio de 30.001 a 60.000 euros.
- Grado máximo de 60.001 a 100.000 euros.

c) Para las infracciones muy graves, multa de 100.001 a 1.000.000 euros en los grados que se indican:

- Grado mínimo de 100.001 a 300.000 euros.
- Grado medio de 300.001 a 600.000 euros.
- Grado máximo de 600.001 a 1.000.000 euros.

2. La cuantía máxima prevista para las infracciones leves podrá incrementarse hasta alcanzar cuatro veces del valor de los bienes y servicios objeto de infracción o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

3. La cuantía máxima prevista para las infracciones graves podrá incrementarse hasta alcanzar seis veces del valor de los bienes y servicios objeto de infracción o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

4. La cuantía máxima prevista podrá incrementarse hasta alcanzar ocho veces del valor de los bienes y servicios objeto de infracción o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

5. No obstante, cuando la aplicación de los rangos indicados en el apartado primero de este artículo conlleve la imposición de una sanción desproporcionada en relación con la capacidad económica del infractor se podrá utilizar el rango asignado a la calificación de un menor nivel de gravedad para el cálculo de la sanción.

Artículo 82. Graduación de las sanciones.

1. La cuantía de las sanciones se graduarán de conformidad con los siguientes criterios:

- a) Volumen de ventas del producto o de facturación de los servicios objeto de la infracción.
- b) Volumen de ventas total de la persona empresaria o profesional.
- c) Cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- d) Daños y perjuicios causados a las personas consumidoras o usuarias.
- e) Número de personas afectadas.

- f) Existencia de dolo o culpa.
- g) Existencia de reincidencia o la continuidad y persistencia en la conducta infractora.
- h) Cuando el bien o servicio esté destinado a personas consumidoras vulnerables.
- i) Posición relevante de la persona infractora en el mercado.
- j) Existencia de advertencias o requerimientos previos formulados por la administración pública.

2. Son circunstancias atenuantes:

- a) La reparación o enmienda total o parcial de modo diligente de las irregularidades o de los perjuicios que han originado la incoación del procedimiento.
- b) El sometimiento de los hechos a cualquiera de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

3. Son circunstancias agravantes:

- a) La voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias.
- b) 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.

4. Las circunstancias modificativas de la sanción no deben tenerse en cuenta si la presente ley foral las ha incluido en el tipo infractor o si han sido tenidas en cuenta para calificar la gravedad de la infracción.

5. La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas, siempre con respeto del principio de proporcionalidad y guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción impuesta.

Artículo 83. *Reducción de las sanciones por pago voluntario.*

1. El órgano competente para resolver el procedimiento aplicará un porcentaje de reducción del 50 % sobre el importe de las sanciones pecuniarias en caso de pago voluntario antes del plazo otorgado en la resolución de inicio del procedimiento.

2. El pago voluntario llevará implícito el desistimiento o renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción e implicará la terminación del procedimiento desde el día en que se realice el pago, quedando expedita la vía contencioso-administrativa.

3. La terminación del procedimiento en el supuesto de pago voluntario no afectará a lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.

Artículo 84. *Ejecutividad de la sanción.*

La resolución que ponga fin al procedimiento sancionador será ejecutiva cuando no quepa contra ella ningún recurso ordinario en vía administrativa, pudiendo adoptarse en la misma las disposiciones cautelares precisas para garantizar su eficacia en tanto no sea ejecutiva y que podrán consistir en el mantenimiento de las medidas provisionales que en su caso se hubieran adoptado.

Cuando la resolución sea ejecutiva, se podrá suspender cautelarmente, si la persona interesada manifiesta a la administración su intención de interponer recurso contencioso-administrativo contra la resolución firme en vía administrativa. Dicha suspensión cautelar finalizará cuando:

a) Haya transcurrido el plazo legalmente previsto sin que el interesado haya interpuesto recurso contencioso administrativo.

b) Habiendo la persona interesada interpuesto recurso contencioso-administrativo:

1.º No se haya solicitado en el mismo trámite la suspensión cautelar de la resolución impugnada.

2.º El órgano judicial se pronuncie sobre la suspensión cautelar solicitada en los términos previstos en ella.

Artículo 85. *Sanciones accesorias.*

La resolución por la que se imponga la sanción podrá acordar además alguna o algunas de las siguientes medidas:

a) Exigir a la persona infractora la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados causados a la persona consumidora o usuaria, que serán determinados por el órgano competente para imponer la sanción.

b) El decomiso y, en su caso, destrucción de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la persona consumidora.

Los gastos derivados de las medidas adoptadas en el párrafo anterior, incluidas, entre otras, las derivadas del transporte, distribución y destrucción serán por cuenta de la persona infractora.

c) En el caso de infracciones calificadas como muy graves, el cierre de la empresa, establecimiento o industria infractores o el cese de su actividad, por un periodo máximo de cinco años.

d) En el caso de infracciones en materia de publicidad, la exigencia a la persona infractora de que publique un comunicado de rectificación en las mismas condiciones o en condiciones similares a las especificadas en la resolución sancionadora.

e) La publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones, así como del producto, actividad o servicio a que se refieren, siempre que concurra riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios o grave menoscabo de sus intereses económicos, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

La publicidad de las sanciones se llevará a cabo por medio del Portal de Transparencia del Gobierno de Navarra y de la web del departamento competente en materia de consumo durante el plazo de un año y podrá realizarse también a través de los medios de comunicación social. La resolución sancionadora determinará el medio o medios de publicación. El coste de la publicación, en su caso, podrá ser exigido a la persona sancionada.

CAPÍTULO IV

Responsabilidad

Artículo 86. *Sujetos responsables.*

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta ley foral las personas físicas o jurídicas, así como las uniones y entidades sin personalidad jurídica, que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa, que participen o incurran en las mismas tanto por acción como por omisión.

2. De las infracciones cometidas en los bienes envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, será responsable la persona, firma o razón social, incluida la persona empresaria o profesional distribuidora, que figure en la etiqueta. Se exceptúan los casos en que se demuestre falsificación o mala conservación del producto por el tenedor, siempre que las condiciones de conservación se especifiquen en el etiquetado.

Será responsable solidario el elaborador, fabricante o envasador y el distribuidor que no figure en la etiqueta si se prueba que conocía la infracción cometida y prestó su consentimiento.

En el caso de que se hayan falsificado las etiquetas, la responsabilidad corresponderá al falsificador y a las personas que comercialicen los bienes a sabiendas de la falsificación.

3. De las infracciones cometidas en bienes a granel o envasados sin etiquetas o cuando en la etiqueta no figuren los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, será responsable el tenedor de los mismos, excepto cuando pueda identificar de manera cierta la responsabilidad de un tenedor anterior, incluido el distribuidor.

4. De las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la persona física o jurídica con la que contrató la persona consumidora la prestación del servicio o la que resulte legalmente obligada.

5. De las infracciones cometidas en la publicidad, oferta y contratación de bienes y servicios realizadas a través de vía telemática, el anunciante o, en su defecto, el titular de la página.

6. De las infracciones relacionadas con la falta de conformidad de los bienes, el vendedor de los mismos y, en su caso, el fabricante en los términos establecidos en la normativa de aplicación.

7. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica, podrán ser considerados responsables las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control, de acuerdo con la legislación vigente en materia societaria.

En el supuesto de personas jurídicas, cuando quede constancia de forma fehaciente de la negativa o voto en contra de alguno de sus miembros en relación con la realización de la actuación tipificada como infracción, el mismo será exonerado de responsabilidad.

8. En el supuesto de infracciones cometidas en la comercialización de bienes de otros Estados de la Unión Europea o de Estados que no formen parte de esta, se considerará responsable la persona física o jurídica que en primer lugar introduzca o ponga en circulación el producto en el mercado español.

9. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la legislación vigente en materia de consumo corresponda a varias personas conjuntamente o si la infracción fuera imputable a varias personas y no resulte posible determinar el grado de participación de cada una de ellas, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan y de las sanciones que se impongan.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. *Régimen transitorio.*

En tanto no se promulguen las disposiciones de desarrollo de esta ley foral, mantendrán su vigencia las normas que regulan materias comprendidas en su ámbito material de regulación en lo que no se opongan a la misma.

Segunda. *Procedimientos sancionadores.*

Esta ley foral no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor salvo que la presente ley foral resulte más favorable para las personas presuntamente infractoras.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley foral y, en particular, las siguientes:

- La Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- El Decreto Foral 172/1994, de 19 de septiembre, por el que se establece el procedimiento sancionador de las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
- La Orden Foral, de 5 de febrero de 1988, del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula la concesión de subvenciones a las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.
- La Orden Foral de 24 de marzo de 1992, del Consejero de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo, por la que se aprueba el modelo de Libro de Inspección y de hojas de reclamaciones que deben disponer los establecimientos de venta al público de gasolinas y gasóleos de automoción.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. *Desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Gobierno Foral para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de esta norma legal.

Segunda. *Actualización de las cuantías de las sanciones.*

Corresponderá al Gobierno Foral la revisión y actualización de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, para lo que se tendrá en cuenta la variación de los índices de precios para el consumo.

Tercera. *Entrada en vigor.*

La presente ley foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

Yo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, promulgo, en nombre de S.M. el Rey, esta ley foral, ordeno su inmediata publicación en el Boletín Oficial de Navarra y su remisión al Boletín Oficial del Estado y mando a los ciudadanos y a las autoridades que la cumplan y la hagan cumplir.

Pamplona, 12 de diciembre de 2022. La presidenta de la Comunidad Foral de Navarra, María Chivite Navascués.