

*(BOPV de 10 de mayo de 2023)*

Se hace saber a todos los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi que el Parlamento Vasco ha aprobado la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias.

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I

Han pasado más de 15 años desde la entrada en vigor, el 31 de diciembre de 2003, del Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias, aprobado por la Ley 6/2003, de 22 de diciembre. Durante este tiempo, la perspectiva de la protección de los derechos en materia de consumo ha cambiado sustancialmente, tanto por la modificación de la realidad social sobre la que tal producción normativa ha de actuar como por la importante ampliación del acervo jurídico producido en los últimos años, especialmente, en el entorno de la Unión Europea.

De un lado, es indudable que la sociedad reclama la consideración y el fomento de un consumo responsable, en línea con el objetivo n.º 12, «Producción y consumo responsables», de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015. Se trata de potenciar nuevos hábitos y actitudes que faciliten relaciones de consumo ajustadas a criterios de racionalidad y sostenibilidad, propiciando un consumo moderado, informado, reflexivo y consciente, con especial atención a la preservación del medio ambiente, la calidad de vida, la especificidad cultural, el endeudamiento familiar, la igualdad de mujeres y hombres, los riesgos admisibles y los demás factores que determinan un desarrollo socioeconómico individual y colectivo responsable. Al mismo tiempo, la experiencia de la crisis económica sufrida en los últimos años ha puesto de manifiesto la necesidad de prestar especial protección a las personas consumidoras o usuarias vulnerables y a los colectivos o grupos de personas que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación, en su condición de consumidoras o usuarias.

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

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

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

## II

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

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

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

## III

La presente ley contiene 163 artículos, dos disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y una disposición final. La ley, que se estructura en siete títulos, contiene una regulación completa y sistemática de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y de las actuaciones administrativas encaminadas a su promoción y garantía, de cuyo contenido, por su carácter novedoso, podemos destacar las siguientes cuestiones:

- La declaración, en el artículo 17, del principio de consumo responsable, que orientará las relaciones de consumo hacia criterios de racionalidad y sostenibilidad; y, más concretamente, con la finalidad de evitar el despilfarro alimentario, la regulación en el artículo 18 de dos medidas referidas a los establecimientos que presten servicios de restauración, sin coste alguno para la clientela: de un lado, el ofrecimiento de agua de grifo para su consumo, y, de otro, poder llevarse los alimentos que no se hayan consumido, tras informarla de esta posibilidad de manera clara y visible, a través de la carta o menú o de avisos colocados en el establecimiento.

- La obligación, que se recoge en el artículo 23.1, de que los servicios médicos, tanto de Osakidetza-Servicio vasco de salud como de carácter privado, comuniquen los riesgos derivados del uso o consumo de un producto, que conozcan por razón de la atención prestada.

- La prohibición, recogida en el artículo 30, de vender bienes y servicios a domicilio, salvo que la visita haya sido aceptada previa y expresamente por las personas interesadas, correspondiendo a la empresa acreditar dicha aceptación.

- La protección contra abusos contractuales a través de la difusión de cláusulas y prácticas empresariales abusivas, informando sobre su contenido y características y las empresas que las realizan, cuando hayan sido objeto de sanción administrativa o declaración judicial en tal concepto, de conformidad con la previsión del artículo 35.2.

- En los suministros a las viviendas habituales de servicios de carácter básico de interés general, tales como agua, electricidad, gas, teléfono o Internet, la obligación de las empresas de ofrecer un plazo de subsanación a la persona usuaria, antes de interrumpir la prestación, de conformidad con el artículo 36.

- La regulación, en el artículo 37, de los servicios de atención a la clientela de las personas empresarias, las cuales deberán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono de tipo geográfico; y, en el caso de grandes establecimientos

comerciales, su personal habrá de contar con formación acreditada en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

- El impulso de códigos de buenas prácticas empresariales y la posibilidad de que Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo participe en su elaboración, en los términos del artículo 40.

- La previsión contenida en los artículos 42.3 y 155, que permite que la resolución sancionadora en materia de consumo pueda acordar igualmente la obligación de resarcir por los daños y perjuicios ocasionados y determinar el importe de la correspondiente indemnización, que será ejecutiva por la vía de apremio.

- La obligación establecida por el artículo 49, a cuyo tenor, los parques o espacios recreativos, autopistas y cualesquiera otras empresas que ofrezcan al público un servicio o actividad cuyo disfrute pueda verse afectado por obras de mantenimiento o reparación, afluencia de un elevado número de personas, previsión de condiciones meteorológicas adversas u otras circunstancias que puedan afectar al desarrollo de la actividad, deberán facilitar dicha información para que pueda ser tenida en cuenta por las personas consumidoras y usuarias antes de su contratación.

- La exigencia, establecida por el artículo 50, de que las ofertas en línea de servicios técnicos, asistencia al hogar, reparación u otros similares, informen con claridad a las personas consumidoras y usuarias acerca de la identidad de la empresa con la que vaya a celebrarse el contrato y de la responsabilidad que sobre tal contratación corresponde a las oferentes.

- La previsión del artículo 52, que permite a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo dar difusión de las reclamaciones planteadas, sus motivos, las empresas y los sectores afectados, cuando sea conveniente para garantizar la salud, la seguridad o los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias o su derecho a la información.

- Una regulación completa y sistemática, en el capítulo VII del título III, de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, estableciendo sus principios de actuación y los requerimientos de independencia y transparencia exigibles para poder utilizar tal denominación, así como los requisitos necesarios para ser consideradas asociaciones representativas.

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

- La inclusión en el título V de una regulación completa y sistemática y con carácter general -no solo en el ámbito del procedimiento sancionador- de las actuaciones administrativas de vigilancia y control de bienes y servicios y, entre ellas, las medidas provisionales a adoptar en caso de riesgo, la toma de muestras, incluidas las compras de prueba, y la práctica de análisis, en concordancia con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la normativa de la Unión Europea.

- Al abordar la regulación de la inspección de consumo, la autorización, en el artículo 118.2, al personal inspector a no identificarse, cuando por tal motivo pueda frustrarse la finalidad de su actuación o en aquellos supuestos en los que ésta se realice en entornos incompatibles con la identificación; la previsión expresa, en el artículo 122.h), de la toma de muestras y compras de prueba bajo identidad encubierta, cuando sea necesario para comprobar el cumplimiento de la normativa afectada; previsiones que se completan con la posibilidad, reflejada en el artículo 118.2, de realizar inspecciones sin presencia de la persona objeto de las actuaciones cuando no haya obligación de identificarse, todo ello en línea con los criterios establecidos en las últimas normas de la Unión Europea.

- La inclusión en la regulación de la potestad sancionadora de un extenso catálogo de infracciones, en los artículos 135 a 142, ajustado al panorama normativo actual, así como, la posibilidad de publicar, sin carácter de sanción, una relación sucinta de las infracciones cometidas en los últimos tres años, con objeto de que las personas consumidoras y usuarias puedan conocerlas y prevenir la continuidad de las conductas ilícitas, según establece el artículo 154.

#### IV

Por lo que atañe a las competencias municipales, la nueva regulación no se propone innovar el diseño que ha venido funcionando con plena satisfacción hasta la fecha, al amparo de la normativa vigente. Así, se parte de lo establecido por el artículo 17.1.11) de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, a cuyo tenor los municipios podrán ejercer competencias propias en el ámbito material de ordenación y gestión de la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias. En tal marco, la presente ley, tras atribuir a los ayuntamientos la función de velar por la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de su territorio, concretamente establece que, cuando dispongan de personal inspector, podrán ejercer funciones de vigilancia y control de bienes y servicios, así como la potestad sancionadora, en los términos señalados por el

artículo 134.d), siempre que se trate de empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal y la infracción se haya cometido en tal ámbito. El precepto citado delimita la competencia municipal a la imposición de sanciones de multa de hasta 50.000 euros por la comisión de infracciones leves y graves.

De otro lado, la ley atribuye igualmente a los ayuntamientos funciones de fomento y apoyo de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, actuaciones de información y formación de las personas consumidoras y usuarias y de tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias. Y dispone que dichos cometidos se desarrollarán a través de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias, cuando los ayuntamientos, en ejercicio de su potestad de autoorganización, se doten de ellas. En tales casos, las oficinas de información podrán tramitar quejas, reclamaciones y denuncias, así como realizar las funciones de mediación que se regulan en el título IV.

En definitiva, la opción del legislador permite complementar la actuación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, de carácter más especializado y con una visión más global de las políticas públicas en materia de consumo, con la de los distintos municipios, que cuentan con una mayor cercanía a las personas consumidoras y usuarias, así como a la aplicación, en el caso de concurrencia de actuaciones administrativas, de los principios de especialidad, subsidiariedad, cooperación, coordinación y unidad de acción, tal y como establece el artículo 7 de la ley, con el objetivo de ofrecer una mejor y más eficaz protección a las personas consumidoras y usuarias.

## V

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

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

El capítulo II, dedicado a la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi, establece su naturaleza, funciones, composición y funcionamiento.

El título III de la ley se dedica a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y se divide en ocho capítulos, con el contenido que se indica a continuación. El capítulo I, sobre disposiciones generales, tras enumerar los derechos de las personas consumidoras y usuarias -que son objeto de desarrollo en los capítulos siguientes-, establece los ámbitos o las situaciones a las que deberá orientarse con carácter preferente la actuación protectora; así mismo, recoge el principio de irrenunciabilidad de los derechos en materia de consumo, de interpretación favorable a las personas consumidoras y usuarias, de buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas, así como el principio de consumo responsable; y regula, en concreto, dos medidas contra el despilfarro alimentario, a las que ya nos hemos referido al señalar las novedades de esta ley. En coherencia con lo expuesto, finaliza el capítulo condicionando las actuaciones en materia de consumo a la asunción por las personas consumidoras y usuarias de las responsabilidades que enumera.

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

El capítulo III aborda el derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, en cuatro secciones. La sección primera regula el derecho a la conformidad de los bienes y servicios y las prácticas comerciales, establece el contenido de las ofertas comerciales y obliga a reprimir las prácticas comerciales ilícitas o agresivas; prohíbe, como se ha dicho, la venta a domicilio sin previa cita y declara el derecho a que consten por escrito las condiciones de las ofertas realizadas verbalmente antes de interrumpir la prestación de que se trate.

La sección segunda, sobre el principio de no discriminación y la protección contra abusos contractuales, recoge el derecho a acceder sin discriminación a los bienes y servicios, dentro de las disponibilidades del oferente, y prohíbe que se establezca una diferenciación en los precios en función del género; igualmente, establece la necesidad de actuar preventivamente contra los abusos contractuales y prevé la obligación -antes citada- que incumbe a las empresas de servicios de carácter básico de interés general en vivienda habitual, de ofrecer un plazo a la persona interesada antes de interrumpir la prestación.

La sección tercera regula los servicios de atención a la clientela en las empresas, estableciendo -como ya se ha señalado- la obligación de poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono, que será de tipo geográfico. Proclama también la atención diligente de las personas empresarias en la satisfacción de las quejas y reclamaciones que se pudieran

formular y establece unas normas mínimas de obligado cumplimiento. Finalmente, en el caso de grandes establecimientos comerciales, exige que el servicio sea atendido por personal con formación acreditada en la materia; así mismo, en servicios de carácter básico de interés general en las viviendas, requiere que haya un teléfono de atención urgente.

La sección cuarta, finalmente, ordena promover los códigos de buenas prácticas como instrumento para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y de mejora de la regulación del mercado; y atribuye a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y a los ayuntamientos en su caso el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes para hacer cesar las actividades lesivas para los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

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

El capítulo V, relativo al derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias, está estructurado en tres secciones. La primera, que establece el contenido del derecho a la información sobre los bienes y servicios, regula la información mínima del etiquetado y la presentación de los bienes y servicios; la publicidad de las ofertas promocionales; y, además, la información sobre precios y otras informaciones, entre las que destaca la obligación -ya citada- de las empresas que desarrollen determinadas actividades o servicios de indicar, antes de la contratación, las incidencias que puedan afectar a su óptimo disfrute. La sección segunda, sobre actuaciones administrativas de información, tras enumerar los tipos de actuaciones, prevé, de un lado, la difusión de las reclamaciones planteadas, a la que ya se ha hecho alusión; y, de otro, las campañas específicas de información. Finalmente, la sección tercera tiene por objeto las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias, previendo su creación y coordinación, así como sus funciones.

El capítulo VI, que regula el derecho a la educación y a la formación en materia de consumo, establece una serie de actuaciones y responsabilidades de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo en orden a su promoción.

El capítulo VII, sobre derecho de representación, participación y consulta, se estructura en cuatro secciones, que ofrecen una regulación completa de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. En la sección primera se incluyen las disposiciones generales sobre el reconocimiento y fomento del asociacionismo, la definición del concepto de asociaciones de personas consumidoras y usuarias, vinculado a su inscripción en el registro específico, y la fijación de los requisitos de las asociaciones representativas en el ámbito de Euskadi, a quienes se otorga legitimación para representar los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias en este ámbito.

En la sección segunda se establecen los principios de actuación y los requisitos de independencia y transparencia que deben cumplir todas las asociaciones de personas consumidoras y usuarias para poder utilizar esa denominación, y se dispone la obligación de depositar sus cuentas anuales en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

En la sección tercera se regulan las funciones y los derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y la colaboración entre asociaciones de personas consumidoras y usuarias y organizaciones empresariales.

Finalmente, en la sección cuarta se ordena el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi y se prevé la baja de la inscripción, por una duración no inferior a cinco años de aquellas asociaciones que incumplan los requisitos exigibles, realicen actividades prohibidas o divulguen, dolosa o negligentemente, información errónea de la que se deriven daños o perjuicios para personas terceras. La baja de la inscripción tendrá una duración entre dos y cinco años en el caso de aquellas asociaciones que no puedan acreditar haber desarrollado durante el periodo de un año las actividades que les son propias.

El capítulo VIII aborda la regulación de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, partiendo de los principios que inspiraron la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera y la Ley 2/2012, de 9 de febrero, de modificación de la Ley 6/2003, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, en el sentido de entender que, en el ámbito de la utilización de los idiomas oficiales por las personas particulares no integradas en la Administración pública, es preferible la disposición de medidas de fomento y estímulo que refuercen la oportunidad de facilitar a la ciudadanía el uso de cualquiera de las lenguas cooficiales en los diferentes ámbitos en que se desenvuelve.

Por ello, partiendo de la configuración del derecho de toda persona consumidora y usuaria a expresarse en la lengua oficial que escoja, la ley ofrece distintas respuestas según la relación de aquellas se trabaje con las entidades públicas o el sector privado. Con respecto a las primeras, la ley define su posición en términos análogos a los vigentes con anterioridad, de forma que, además de la puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias de una serie de documentos y otros elementos en euskera o en castellano o de forma bilingüe, comprende también el derecho de disponibilidad lingüística de dichas personas, esto es, el derecho a ser atendidas por las entidades públicas en la lengua oficial que elijan.

Junto a ello, la ordenación del sector privado se ciñe a establecer ciertas obligaciones en relación con los documentos y otros elementos que han de facilitarse en los idiomas oficiales, por parte de las empresas de sectores

de carácter básico de interés general, así como por los grandes establecimientos comerciales, para cuya efectividad la disposición adicional primera concede el plazo de un año.

En coherencia con ese planteamiento, la ley hace un llamamiento a las administraciones públicas con competencias en la materia para que de forma coordinada articulen las medidas y los programas de promoción y fomento que permitan avanzar en la efectividad del ejercicio de los derechos lingüísticos que la ley reconoce a las personas consumidoras y usuarias. Para facilitar el conocimiento de esa efectividad, la disposición adicional segunda prevé la cumplimentación voluntaria periódica de cuestionarios.

El título IV, sobre actuaciones administrativas en el ámbito de la resolución de conflictos de consumo, se enmarca en la regulación vigente, constituida fundamentalmente por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. El título está dividido en cuatro capítulos:

En el capítulo I, sobre disposiciones generales, se establece la obligación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo de llevar a cabo las actuaciones necesarias para que las personas consumidoras y usuarias y las empresas puedan disponer de sistemas alternativos de resolución de conflictos.

En el capítulo II se regulan las quejas, reclamaciones y denuncias, así como las hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias, respecto de las que se prevé la utilización de medios electrónicos.

En el capítulo III se regula la mediación, estableciendo los principios de actuación y el procedimiento, así como la consideración de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo como autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, en el ámbito territorial de Euskadi.

Finalmente, en el capítulo IV se contempla el arbitraje y se encomienda a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo articular el sistema arbitral de consumo, en coordinación con los ayuntamientos, a través de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi. Como novedad -ya señalada-, se establece la adhesión al arbitraje en el sector público y en las empresas que contraten con las administraciones públicas vascas, así como su valoración en el otorgamiento de premios de calidad y ayudas y subvenciones.

El título V regula las actuaciones administrativas de vigilancia y control, en tres capítulos. En el capítulo I, sobre medidas de carácter general, se establecen los principios de actuación y se atribuyen a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo facultades de control y vigilancia de bienes y servicios, que serán igualmente aplicables a los ayuntamientos que dispongan de personal inspector.

En el capítulo II se regula expresamente, por primera vez con carácter general -y no solo en el ámbito del procedimiento sancionador, como ya se ha señalado-, las medidas provisionales que pueden adoptarse en caso de riesgo, con arreglo al principio de proporcionalidad y siguiendo el procedimiento que se establece.

Igualmente, en el capítulo III se abordan -con igual carácter general para todas las actuaciones- la toma de muestras y las compras de prueba, incluso en la venta a distancia, así como la práctica de análisis, con previsión de la responsabilidad por los gastos derivados de tales operaciones y los distintos supuestos que pueden darse.

El título VI contempla la inspección de consumo. Destaca, por su novedad, como ya se ha dicho, la previsión expresa que autoriza al personal inspector a no identificarse cuando por tal circunstancia pueda frustrarse la finalidad de su actuación. Así mismo, se regulan el ámbito, los criterios y los principios de actuación, los deberes, la condición de autoridad, las funciones y facultades del personal inspector, las obligaciones de las personas objeto de inspección, el deber de colaboración, las modalidades de actuación y su documentación.

Finalmente, el título VII de la ley regula la potestad sancionadora, en seis capítulos. En el capítulo I, sobre disposiciones generales, se establece su ámbito de aplicación, la validez de documentos admitidos por otras administraciones y los órganos competentes para sancionar.

El capítulo II contiene una extensa tipificación de las infracciones, que se ajusta al panorama normativo vigente, distinguiendo entre infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias; infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño; infracciones en materia de información, comercialización y condiciones de venta y suministro de bienes y servicios; infracciones en materia de información precontractual; infracciones en materia de contratos con personas consumidoras y usuarias; infracciones en materia de garantía y servicio posventa; infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección y otras infracciones.

En el capítulo III se regula la calificación de las infracciones, partiendo, como criterio general, de considerarlas como leves, salvo que concurra una o más de las circunstancias que establece: como criterio específico, se califican como graves o muy graves los incumplimientos que se señalan expresamente, y que hacen referencia al régimen de contratación fuera del establecimiento o a distancia; a la falta de ofrecimiento de determinada información en relación con la resolución alternativa de litigios; a la negativa, tras un segundo o posterior requerimiento, a facilitar datos o informaciones expresamente solicitadas; así como la comisión de otra infracción en los dos años anteriores.

El capítulo IV se estructura en tres secciones y regula las sanciones principales y accesorias y su graduación, de acuerdo con las circunstancias que establece. Como novedades, ya señaladas, hay que citar la posibilidad de publicar las infracciones cometidas, que no tiene carácter de sanción, y la previsión en la propia resolución sancionadora de la indemnización de daños y perjuicios a la persona perjudicada. El título se cierra con los capítulos V, sobre responsabilidad, y VI, sobre prescripción y caducidad.

Finalmente, las disposiciones transitorias primera y segunda mantienen la vigencia de los actuales decretos que establecen, respectivamente, los requisitos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas, así como la regulación de las hojas de reclamaciones, hasta que se desarrollen reglamentariamente los preceptos que en la presente ley contemplan dichas cuestiones. La disposición transitoria tercera establece para las máquinas automáticas dispensadoras de bienes o servicios un plazo de adaptación de dos años para el cumplimiento de la obligación recogida en el artículo 25.3. La disposición derogatoria deja sin vigor la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, así como el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, en aquellos de sus contenidos que no encuentren acomodo en la ley. Por último, la disposición final regula la entrada en vigor de la ley al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

## TÍTULO I

### Disposiciones generales

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

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

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

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

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

#### **Artículo 3.** *Definiciones.*

A los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Brecha digital: diferencias entre colectivos sociales en el acceso, uso o impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estos colectivos se definen en función de criterios socioeconómicos, geográficos, de género, edad y diversidad funcional.

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

c) Consumo responsable: Se entiende por consumo responsable aquel que se realiza de forma moderada y reflexiva y basado en la libre, consciente e informada toma de decisiones en función de criterios económicos, sociales, laborales y medioambientales.

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

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

f) Establecimiento comercial: toda instalación inmueble en la que se practique la venta al por menor o en la que se ejerza una profesión u oficio de forma permanente, o toda instalación móvil en la que la persona empresaria ejerce su actividad de forma habitual.

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

h) Mediación de consumo: procedimiento a través del cual la intervención de una tercera persona imparcial, neutral y experta intenta ayudar a las partes de una relación de consumo en la consecución, por ellas mismas, de un acuerdo satisfactorio para ambas.

i) Personas consumidoras y usuarias: las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. En todo caso, se presume que las personas físicas ostentan la condición de consumidoras o usuarias, salvo prueba en contrario.

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

j) Personas consumidoras y usuarias vulnerables: aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, respecto de relaciones concretas de consumo, por sus características, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras o usuarias en condiciones de igualdad.

Lo indicado en este artículo se aplicará sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación.

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

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

m) Persona o entidad proveedora o distribuidora: la persona empresaria que suministra o distribuye bienes en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución, con inclusión de las personas minoristas.

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

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

o) Precio: cualquier contraprestación, dineraria o de otro tipo, que deban realizar las personas consumidoras y usuarias para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, con independencia de que se presente bajo la denominación de puntos, canon, matrícula u otras análogas.

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

q) Relación de consumo: relación jurídica establecida entre una persona consumidora o usuaria y una persona empresaria, que comprende la información, oferta, promoción, publicidad, comercialización, utilización, venta y suministro de bienes o servicios, incluidos aquellos de carácter digital, y cuantas obligaciones se deriven de tales aspectos.

r) Resolución alternativa de conflictos: cualquier procedimiento distinto del jurisdiccional que permita poner fin a las controversias surgidas en el marco de una relación de consumo.

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

t) Servicios de carácter básico de interés general: los de suministro de agua, gas, electricidad, servicios de telefonía, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.

u) Empresa de servicios básicos: aquellas que atienden los servicios esenciales para la ciudadanía y empresas, tales como agua, energía, telefonía o seguros.

## TÍTULO II

### Competencias de las administraciones públicas de Euskadi

#### CAPÍTULO I

#### Competencias de las administraciones



**Artículo 4. Competencias de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi.**

1. Corresponden al Gobierno Vasco las siguientes competencias:

- a) Diseñar la planificación general de la política de protección de las personas consumidoras y usuarias en su ámbito territorial y promover planes de actuación interdepartamentales que afecten a aquella.
- b) Aprobar los reglamentos en desarrollo y aplicación de esta ley.
- c) Ejercer la potestad sancionadora en esta materia, en los términos establecidos en la presente ley.

2. Corresponde al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de consumo desarrollar las funciones previstas en la presente ley, y en particular, al menos, las siguientes actuaciones:

- a) Realizar la inspección y control de mercado de bienes y productos y adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras frente a cada tipo de riesgo.
- b) Fomentar y desarrollar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo.
- c) Fomentar el asociacionismo de consumo.
- d) Ejercer la potestad sancionadora, en los términos señalados en esta ley.
- e) La resolución de los recursos de alzada contra los actos de naturaleza administrativa dictados por la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

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

**Artículo 5. Competencias de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.**

Corresponde a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo el ejercicio de las funciones en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias no atribuidas expresamente en la presente ley a otros órganos o administraciones y, en particular, las establecidas por el artículo 4 de la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

**Artículo 6. Competencias de los ayuntamientos.**

1. Corresponde a los ayuntamientos velar por la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que les atribuye la presente ley y el resto de normas jurídicas que sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a la población.

2. Cuando dispongan de personal inspector, los ayuntamientos podrán ejercer las siguientes funciones:

- a) Adoptar las medidas de vigilancia y control de bienes y servicios previstas en el título V de esta ley.
- b) Ejercer la potestad sancionadora en la materia, en los términos señalados en el artículo 134.d) de esta ley, cuando se trate de personas empresarias domiciliadas o establecimientos instalados en su término municipal y la infracción se haya cometido en dicho término.

3. Igualmente corresponde a los ayuntamientos:

- a) Fomentar y apoyar en su ámbito territorial a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
- b) Llevar a cabo actuaciones de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias.
- c) Recibir las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias o de las asociaciones que las representen cuando estén legitimadas para interponerlas.

4. Las funciones señaladas en el apartado precedente se desarrollarán a través de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias, cuando los ayuntamientos, en ejercicio de su potestad de autoorganización, se doten de ellas.

En tal caso, dichas oficinas podrán tramitar quejas, reclamaciones y denuncias, y realizar funciones de mediación, de conformidad con lo dispuesto en el título IV de esta ley.

**Artículo 7. Concurrencia de actuaciones administrativas.**

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

2. Con objeto de evitar disfunciones, los ayuntamientos que ejerzan la potestad sancionadora en materia de consumo lo comunicarán a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Igualmente, remitirán las órdenes de incoación de expedientes sancionadores y las resoluciones sancionadoras que dicten, cuando sean definitivas en vía administrativa.

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

**Artículo 8. Cooperación administrativa.**

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

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

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

4. Los ayuntamientos y las diputaciones forales facilitarán a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, cuando este lo solicite, información actualizada sobre la titularidad y localización de las empresas y los establecimientos comerciales de su ámbito territorial.

**CAPÍTULO II****La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi****Artículo 9. Naturaleza del órgano.**

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

**Artículo 10. Funciones.**

Corresponden a la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi las siguientes funciones:

a) Ser consultada en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general dictadas en desarrollo de esta ley y, en general, en todos los demás casos en que se regulen materias que afecten a los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

b) Proponer aquellas asociaciones de personas consumidoras y usuarias, de entre las incluidas en el artículo 62, que deban formar parte de órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas, de ámbito autonómico, en los que deban estar representadas las personas consumidoras y usuarias.

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

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

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

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

#### **Artículo 11. Composición y funcionamiento.**

1. La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi será presidida por quien ostente la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y estará integrada por representantes de los intereses sociales, profesionales y económicos, de las administraciones públicas con competencias en las materias que afecten al sector del consumo y de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. En su composición, se promoverá que los representantes designados sean conocedores y puedan expresarse tanto en euskera como en castellano.

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

### TÍTULO III

#### **Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias**

#### CAPÍTULO I

#### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 12. Derechos de las personas consumidoras y usuarias.**

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

a) A la protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquella de forma integral, incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente.

b) A la protección de sus intereses económicos y sociales, en particular frente a prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

c) A la reparación del daño sufrido como consecuencia de la adquisición o el uso de bienes o servicios.

d) A la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

e) A la educación y a la formación en las cuestiones que puedan afectarlas como personas consumidoras y usuarias, con atención al principio de consumo responsable.

f) A la audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que las afectan directamente y la representación de sus intereses a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas.

g) Al uso de las lenguas oficiales, en los términos de la presente ley.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo proporcionará a las personas consumidoras y usuarias la protección administrativa que proceda, con arreglo a lo dispuesto en los títulos IV y V de esta ley, especialmente cuando la relación de consumo afecte a las personas consumidoras y usuarias vulnerables.

#### **Artículo 13. Derechos objeto de especial protección.**

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

a) Cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

b) Cuando afecten a las personas consumidoras y usuarias vulnerables.

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

a) La idoneidad de los bienes destinados a las personas menores de edad.

b) Las necesidades específicas de las personas mayores.

c) La integración social como personas consumidoras y usuarias de las personas con discapacidad.

- d) El etiquetado, la información, la publicidad, la composición y la calidad de los productos.
- e) La seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar.
- f) Las relaciones de consumo en los servicios de telefonía, Internet y otros servicios de comunicaciones electrónicas, así como los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento comercial y los vinculados a financiación a las personas consumidoras y usuarias.

#### **Artículo 14. Irrenunciabilidad de los derechos.**

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

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

#### **Artículo 15. Interpretación favorable a las personas consumidoras y usuarias.**

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

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

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

#### **Artículo 16. Buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas.**

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

#### **Artículo 17. Principio de consumo responsable.**

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

2. En especial, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo fomentará el consumo de bienes de comercio justo, sostenible, de cercanía (km 0) y de temporada, de los que favorezcan la reducción del impacto de materiales plásticos y otros envases y recipientes de un solo uso y de los que utilicen materiales reutilizables o que sean reciclables.

#### **Artículo 18. Evitación del despilfarro alimentario.**

1. Con la finalidad de evitar el despilfarro alimentario, los establecimientos que presten servicios de restauración deberán ofrecer a su clientela agua de grifo para su consumo, sin coste económico alguno por tal concepto.

2. Dichos establecimientos deberán informar a la clientela, de manera clara y visible, a través de la carta o menú, de avisos colocados en el establecimiento o de viva voz, de la posibilidad de llevarse los alimentos que no haya consumido.

Para ello, podrán utilizarse envases aptos para el uso alimentario o los que lleven las propias personas consumidoras con esta finalidad.

#### **Artículo 19. Responsabilidad de las personas consumidoras y usuarias.**

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

- a) En la exigencia y el reconocimiento de los derechos de que son titulares, mediante la solicitud de las facturas y otros documentos acreditativos de las relaciones de consumo.
- b) Evitando la adquisición y el uso de bienes y servicios producidos o comercializados de forma irregular o ilícita.
- c) Haciendo un uso adecuado de los bienes y servicios que adquieran y atendiendo cuantas indicaciones y advertencias reciban al respecto.
- d) Poniendo en conocimiento de las autoridades la existencia de riesgos para la salud y la seguridad de las personas consumidoras y usuarias, así como para sus derechos e intereses.
- e) Colaborando con las administraciones competentes en materia de consumo, en orden a la resolución de conflictos y al control y cumplimiento de la normativa vigente.

## CAPÍTULO II

### **Derecho a la protección frente a riesgos que afecten a la salud y la seguridad**

#### **Artículo 20. Deber general de seguridad.**

1. Los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias han de ser seguros, en los términos establecidos por la normativa específica que resulte de aplicación.
2. El carácter gratuito de un producto o servicio facilitado a una persona consumidora o usuaria no excluye la exigencia de su seguridad.
3. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo fomentará la inclusión del sistema braille en el etiquetado, especialmente cuando sean susceptibles de afectar a la salud y la seguridad de las personas consumidoras o usuarias.

#### **Artículo 21. Deber de informar sobre los riesgos.**

Las personas o entidades productoras, proveedoras o distribuidoras proporcionarán, por medios apropiados, dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa sobre los riesgos que puedan provenir de un uso previsible de los bienes o servicios, de conformidad con lo dispuesto por la normativa vigente.

#### **Artículo 22. Costes de requerimientos documentales.**

En los procedimientos derivados del deber de seguridad, serán de cuenta de las personas empresarias los costes derivados del cumplimiento de los requerimientos documentales, como los de traducción de los documentos que se presenten en un idioma distinto a las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

#### **Artículo 23. Obligación de comunicación de riesgos.**

1. Osakidetza-Servicio vasco de salud y las empresas de servicios médicos de carácter privado, cuando, por razón de la atención prestada, tengan conocimiento de que la utilización, el consumo o la presencia de un determinado producto de consumo pueda producir daños de carácter grave para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias, han de comunicarlo a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
2. Igualmente, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias han de poner en conocimiento de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo los accidentes comprobados de los que tuviesen conocimiento, derivados de la existencia de un riesgo en un producto de consumo.
3. Asimismo, las personas consumidoras y usuarias afectadas por los hechos de que se trate, podrán ponerlos en conocimiento de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
4. Se excluyen de la obligación regulada en el presente artículo los supuestos referidos a alimentos, así como a medicamentos, productos sanitarios, productos cosméticos y productos de cuidado personal que sean objeto

de comunicación a la red de alerta alimentaria o al sistema de vigilancia de medicamentos y productos sanitarios, respectivamente.

### CAPÍTULO III

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

##### SECCIÓN 1.ª CONFORMIDAD DE BIENES Y SERVICIOS Y PRÁCTICAS COMERCIALES

###### **Artículo 24.** *Conformidad de los bienes y servicios.*

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

2. Concretamente ostentan los siguientes derechos:

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

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

c) Conocer el peso y la medida correctos de los bienes y la prestación correcta de los servicios.

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

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

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

###### **Artículo 25.** *Documento justificativo de la relación de consumo.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la entrega en papel de la factura u otro documento acreditativo de la relación de consumo, en el que consten la identificación de la persona empresaria, las condiciones esenciales de la operación, el bien o servicio contratado, la fecha y el precio final completo, desglosando, cuando así lo exija la legislación aplicable, la cuota tributaria y el tipo impositivo aplicado.

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

3. Podrá sustituirse la entrega de la factura o documento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, por la factura electrónica o documento acreditativo previa manifestación expresa de la persona consumidora y usuaria de su conformidad a la sustitución.

4. En ningún caso la recepción de la factura o documento acreditativo de la relación de consumo, sea en formato en papel o digital, podrá estar condicionada al pago de cantidad económica alguna.

###### **Artículo 26.** *Resguardo de depósito.*

1. Cuando, en el marco de una relación de consumo, la persona consumidora o usuaria entregue un bien para que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención, en el resguardo de depósito que la persona empresaria entregue a la persona consumidora o usuaria constarán los datos necesarios que permitan una correcta identificación de las partes intervinientes, la identificación del bien, el motivo de la entrega, estado en el que se encuentra el bien, la fecha y el plazo en que será devuelto, el lugar en que se devolverá en caso de ser distinto al de la entrega, así como los extremos que al respecto exija la normativa específica aplicable.

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 o ello sea incompatible con el motivo de la entrega.

3. La presentación del resguardo de depósito permitirá la recogida del bien depositado. En el caso de no disponerse del resguardo, la retirada quedará condicionada a la acreditación, por cualquiera de las formas admitidas en derecho, de la titularidad del bien.

#### **Artículo 27. Prácticas comerciales.**

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

2. En especial, se atenderá a las prácticas comerciales que se dirijan a las personas consumidoras y usuarias vulnerables.

#### **Artículo 28. Contenido de las ofertas comerciales.**

1. Las ofertas comerciales han de contener, al menos, la siguiente información:

a) Nombre, razón social y domicilio completo de la persona empresaria responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa de la empresa por cuya cuenta actúa.

b) Las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.

c) El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan a la persona consumidora o usuaria.

Cuando, por la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio, deberá informarse sobre la base de cálculo utilizado, que permita su comprobación.

Cuando los gastos adicionales no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, ha de informarse de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, de su importe estimado.

d) Los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato, cuando se aparten de la diligencia profesional, entendiéndose por tal el nivel de competencia y cuidados especiales que caben esperar de una persona empresaria conforme a las prácticas honestas del mercado.

e) En su caso, existencia del derecho de desistimiento.

f) En el caso de bienes y servicios ofrecidos en mercados en línea, si el tercero que ofrece el bien o servicio tiene la condición de empresario o no, con arreglo a su declaración al proveedor del mercado en línea.

2. A efectos del cumplimiento de lo previsto en el apartado anterior, y sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, la información necesaria a incluir en la oferta comercial deberá facilitarse a las personas consumidoras o usuarias, principalmente cuando se trate de personas consumidoras y usuarias vulnerables, en términos claros, comprensibles, veraces y en un formato que garantice su accesibilidad, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

3. Las prácticas comerciales consistentes en ofrecer a las personas consumidoras y usuarias la posibilidad de buscar bienes y servicios ofertados por distintas personas empresarias o personas consumidoras y usuarias sobre la base de una consulta en forma de palabra clave, expresión u otro tipo de dato introducido, independientemente de dónde se realicen las transacciones en último término, deberán contener, en una sección específica de la interfaz en línea que sea fácil y directamente accesible desde la página en la que se presenten los resultados de la búsqueda, la siguiente información:

a) Información general relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación de los bienes y servicios presentados a las personas consumidoras y usuarias como resultado de la búsqueda.

b) La importancia relativa de dichos parámetros frente a otros.

El presente apartado no se aplicará a proveedores de motores de búsqueda en línea, tal como se definen en el artículo 2.6 del Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.

#### **Artículo 29. Prácticas comerciales ilícitas.**

1. Las ofertas comerciales de bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de forma que no induzcan a error sobre sus características y condiciones de adquisición, en el marco de la legislación general sobre publicidad ilícita y prácticas comerciales desleales.

2. Se consideran ilícitas las prácticas comerciales agresivas, entendiéndose como tales las que puedan limitar la libertad de elección de la persona consumidora y usuaria, en especial de las consideradas vulnerables, mediante la utilización de la coacción, el acoso o la influencia indebida o desproporcionada, con ánimo de captar clientes y comercializar el producto o servicio, a través del teléfono, los medios telemáticos, las visitas a domicilio o cualquier otro medio.

3. Igualmente, se consideran ilícitas las prácticas comerciales que persistan, a pesar de que la persona consumidora y usuaria haya manifestado expresamente, por los medios generalmente admitidos, su voluntad de no recibir comunicaciones comerciales.

#### **Artículo 30. Venta a domicilio.**

1. La venta de productos o servicios en el domicilio de la persona consumidora o usuaria que no haya sido solicitada por ésta exige su autorización previa. Dicha autorización deberá obtenerse, al menos, 48 horas antes de la visita de venta y contener:

- a) Fecha y hora de la visita.
- b) Producto o servicio que quiere vender.
- c) Razón y domicilio social de la empresa que vende el producto o servicio.
- d) Nombre de la persona que realizará la visita.

2. Es responsabilidad de las personas empresarias acreditar la información y la autorización y presentarla ante las autoridades de consumo, si fuesen requeridas para ello.

#### **Artículo 31. Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.**

En todo lo referente a venta telefónica, telemática o contratos celebrados a distancia y/o fuera del establecimiento mercantil, se atenderá al libro II, Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, del Real Decreto Legislativo 1/2007.

#### **Artículo 32. Constancia de las condiciones de las ofertas realizadas verbalmente.**

Cualquier oferta, modificación contractual o condición realizada verbalmente por una persona empresaria en la venta de bienes o la prestación de servicios, deberá ser formalizada por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero y de manera inmediata.

### SECCIÓN 2.ª PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA ABUSOS CONTRACTUALES

#### **Artículo 33. Acceso sin discriminación a los bienes y servicios.**

Las personas empresarias que suministren bienes o presten servicios tienen obligación de atender las demandas de las personas consumidoras o usuarias cuando su satisfacción esté dentro de sus disponibilidades. Queda prohibida cualquier discriminación por motivos de género, raza, religión, lugar de nacimiento, lugar de residencia, discapacidad o cualquiera otra circunstancia personal o social, sin perjuicio de la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.

#### **Artículo 34. No discriminación en los precios en función del género.**

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.

#### **Artículo 35. Protección contra los abusos contractuales.**



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

2. Con tal finalidad, podrá difundir dichas prácticas y cláusulas abusivas, informando sobre su contenido y características y las empresas que las realizan, cuando así se haya determinado por sanción administrativa firme o declaración judicial.

#### **Artículo 36.** *Servicios de carácter básico de interés general en vivienda habitual.*

1. Cuando no exista normativa específica aplicable, las personas empresarias que suministren en la vivienda habitual de las personas físicas servicios de carácter básico de interés general, antes de proceder a interrumpir la prestación de que se trate, por algún motivo justificado que afecte a las obligaciones de la persona usuaria, han de darle a esta un plazo de un mes para que pueda proceder a su subsanación.

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

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

### SECCIÓN 3.ª SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

#### **Artículo 37.** *Servicios de atención a la clientela.*

1. Las personas empresarias 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.

2. En el caso de que se ponga a disposición de la clientela una línea telefónica, esta no podrá suponer para la persona consumidora un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. No obstante, las personas empresarias prestadoras de servicios de carácter básico de interés general pondrán a disposición de las personas consumidoras o usuarias un teléfono de atención a la clientela de carácter gratuito.

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

4. Los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales, así como las grandes empresas dedicadas a la prestación de servicios, por la legislación vigente en materia de actividad comercial, dispondrán de personal afecto al servicio de atención a la clientela que habrá de contar con formación acreditada en materia de mediación y arbitraje, así como en la defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias.

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

#### **Artículo 38.** *Atención a quejas y reclamaciones.*

Las personas empresarias deben actuar diligentemente para encontrar una solución satisfactoria a las quejas y reclamaciones presentadas y, concretamente, están obligadas a:

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

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

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

**Artículo 39.** *Teléfono de atención urgente en servicios de carácter básico de interés general en las viviendas.*

Las personas empresarias que presten en las viviendas servicios de carácter básico de interés general pondrán a disposición de las personas consumidoras o usuarias un teléfono gratuito para la atención de averías y avisos de carácter urgente, que estará en funcionamiento veinticuatro horas al día todos los días del año.

#### SECCIÓN 4.ª CÓDIGOS DE BUENAS PRÁCTICAS Y EJERCICIO DE ACCIONES

**Artículo 40.** *Impulso de buenas prácticas.*

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

2. A tal fin, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá firmar convenios con entidades públicas o privadas de carácter independiente, con objeto de colaborar en la efectividad y el control de los sistemas de autorregulación publicitaria y otros códigos de buenas prácticas, en garantía de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

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.

4. Sin perjuicio de su carácter voluntario, reglamentariamente se establecerán los requisitos y las condiciones para el reconocimiento oficial de los códigos de buenas prácticas.

**Artículo 41.** *Ejercicio de acciones.*

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos, en su caso, en los términos previstos por la legislación procesal vigente, ejercerán las acciones judiciales pertinentes para hacer cesar las actividades lesivas para los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, especialmente cuando afecten a las personas consumidoras y usuarias vulnerables.

#### CAPÍTULO IV

##### **Derecho a la reparación del daño**

**Artículo 42.** *Reparación de daños causados por bienes y servicios.*

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

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

3. De conformidad con lo previsto por el artículo 156 de esta ley, la resolución sancionadora que en su caso se dicte podrá acordar la obligación de resarcir los daños y perjuicios ocasionados.

**Artículo 43.** *Apoyo técnico.*

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos, en el ámbito de sus competencias, promoverán la celebración de convenios con universidades, colegios profesionales u otras instituciones o entidades públicas o privadas, con el objetivo de facilitar el acceso de las personas consumidoras y usuarias a los servicios técnicos necesarios para acreditar la existencia y el importe de los daños y perjuicios causados en su patrimonio como consecuencia del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

**Artículo 44.** *Daños derivados de la prestación de servicios públicos.*

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

## CAPÍTULO V

### Derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias

#### SECCIÓN 1.ª CONTENIDO DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN SOBRE LOS BIENES Y SERVICIOS

**Artículo 45.** *Información del etiquetado y presentación de los bienes y servicios.*

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

2. Sin perjuicio del cumplimiento de los reglamentos de etiquetado y presentación, todos los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias deberán facilitar o permitir la siguiente información, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio y con la legislación vigente:

- a) Nombre y dirección completa de la persona empresaria productora del bien o suministradora del servicio.
- b) Origen, naturaleza, composición y finalidad de los productos.
- c) Calidad, cantidad, categoría y denominación usual o comercial, si la tienen.
- d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, y plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.
- e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.
- f) Información sobre los servicios de información y atención al cliente, así como los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones.

3. La información ofrecida no ha de inducir a error sobre las características de los bienes y servicios puestos a su disposición, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención, ni resultar ambigua sobre su contenido, en especial, respecto a los alérgenos alimentarios, debiendo ser el etiquetado claro y riguroso en la información exacta del contenido, ni atribuir al bien o servicio efectos o propiedades que no posea, ni sugerir que tiene características particulares, cuando todos los bienes o servicios similares posean estas mismas características.

4. La obligación de informar será exigible a las personas empresarias responsables de la producción, importación, comercialización, distribución y venta de bienes o servicios.

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

6. A las personas consumidoras deberá facilitarse un documento resumen que, de forma legible, clara, sencilla y suficiente, incluya las condiciones esenciales del producto o servicio que se ofrece y especialmente aquellas que tengan una afectación económica.

7. En los casos en los que se ofrezca financiación para la adquisición de un producto o servicio, deberá facilitarse un documento en el que se informe de forma clara y completa la comparativa del coste final del producto o servicio con y sin financiación.

**Artículo 46.** *Publicidad de las ofertas promocionales.*

La publicidad de las ofertas promocionales o el ofrecimiento de condiciones especiales más beneficiosas para la persona consumidora, en relación con las practicadas habitualmente por la empresa o el establecimiento, debe contener, al menos, las siguientes informaciones:

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

#### **Artículo 47. Información sobre precios.**

1. Antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta, tiene derecho a conocer los precios de los bienes o las tarifas de los servicios. Tal información debe ofrecerse con claridad, de forma tal que no induzca a error o confusión.

2. Los precios o tarifas deberán comprender la cantidad final total que la persona consumidora o usuaria deba satisfacer como contraprestación, con inclusión de los tributos y de los recargos o descuentos aplicados.

3. El precio de los bienes en establecimientos comerciales deberá facilitarse de modo que sea accesible por su simple lectura, sin necesidad de solicitar información complementaria. En especial:

- a) Si los bienes se muestran en un escaparate, los precios habrán de ser visibles desde el exterior, sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial.
- b) Cuando se trate de bienes iguales, expuestos en forma conjunta, a un mismo precio unitario, el precio podrá indicarse de forma genérica, para todos ellos.
- c) Cuando se trate de bienes heterogéneos pero vendidos en forma conjunta, la indicación del precio expresará, como mínimo, el valor total del conjunto.
- d) En los productos que se vendan a granel, se indicará el precio por unidad de medida. Cuando habitualmente se vendan a granel y se presenten a la venta en cantidades o volúmenes preestablecidos, se expondrán a la venta con indicación del precio por unidad de medida habitual, la medida del producto y el precio resultante.

4. No procederá la exigencia o el cobro de un precio superior al anunciado. Cuando exista discordancia entre los precios anunciados para un mismo producto o servicio, solo podrá exigirse el menor de ellos, salvo que se acredite error manifiesto de alguna de las partes o mala fe de la persona consumidora o usuaria.

#### **Artículo 48. Otras informaciones sobre establecimientos y empresas de prestación de servicios.**

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

- a) El horario de atención al público, de forma que sea visible desde el exterior del establecimiento, incluso cuando permanezca cerrado.
- b) Si se encuentran adheridos a códigos de buenas prácticas o a sistemas alternativos de resolución de conflictos.

#### **Artículo 49. Información sobre las condiciones de desarrollo de las actividades o servicios.**

Los parques o espacios recreativos, autopistas y cualesquiera otras empresas que ofrezcan al público un servicio o actividad cuyo disfrute pueda verse afectado por obras de mantenimiento o reparación, afluencia de un elevado número de personas, previsión de condiciones meteorológicas adversas u otras circunstancias que puedan afectar al desarrollo de la actividad deberán facilitar información sobre estas, cuando concurren, para que puedan ser tenidas en cuenta por las personas consumidoras y usuarias antes de su contratación.

#### **Artículo 50. Información sobre la identidad de las personas empresarias en las ofertas en línea de servicios.**

Quienes oferten en línea a las personas consumidoras la posibilidad de adquirir bienes o contratar servicios deberán informar con claridad y de forma permanentemente visible a las personas consumidoras y usuarias acerca de la identidad de la empresa con la que vaya a celebrarse el contrato o la adquisición del producto y de la responsabilidad que sobre tal contratación corresponde a las oferentes.

## SECCIÓN 2.ª ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE INFORMACIÓN

### **Artículo 51.** *Tipos de actuaciones.*

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Impulsar la difusión de la información a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y la forma de ejercerlos, con especial atención a las personas consumidoras y usuarias vulnerables y a los colectivos especialmente protegidos y con necesidades específicas.
- b) Realizar estudios sobre dinámicas de consumo, para fijar los instrumentos que permitan la elección de los bienes y servicios más adecuados a las necesidades de las personas consumidoras y usuarias.
- c) Concertar fórmulas de participación en las campañas informativas con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, las organizaciones empresariales y las cámaras de comercio.
- d) Promover espacios divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación, ferias y otras manifestaciones públicas, resaltando especialmente el consumo responsable.
- e) Fomentar distintivos de calidad para bienes y servicios del ámbito de Euskadi, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, organizaciones empresariales y cámaras de comercio.
- f) Informar a las personas consumidoras y usuarias sobre los productos peligrosos detectados en el mercado, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- g) Impulsar la utilización de símbolos relativos a las cualidades medioambientales generalmente aceptadas, en la comercialización de bienes o servicios.

### **Artículo 52.** *Difusión de reclamaciones.*

Cuando la garantía de la salud, la seguridad o los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias o su derecho a la información lo aconsejen, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dar difusión de las reclamaciones planteadas en ese sentido, sus motivos, las personas empresarias objeto de reclamación y los sectores afectados, con respeto al derecho a la protección de datos personales, en los términos que se deriven de la legislación aplicable en la materia.

### **Artículo 53.** *Campañas específicas de información.*

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

- a) Los de uso o consumo común, ordinario o generalizado.
- b) Los que sean objeto de un especial número de reclamaciones o quejas.
- c) Los que sean objeto de programas específicos de investigación.
- d) Aquellos otros que, debido a su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

#### 2. Estas campañas irán dirigidas a:

- a) Conseguir un mayor conocimiento por parte de las personas consumidoras y usuarias de los modos de consumo o empleo de los bienes o servicios y la defensa de sus derechos.
- b) Prevenir los riesgos que puedan derivarse del uso inadecuado de productos eventualmente peligrosos, fundamentalmente los que puedan afectar en mayor grado a la salud, a la seguridad de las personas y al medio ambiente.
- c) Evitar los fraudes en el proceso de comercialización de los bienes.
- d) Evitar las situaciones de indefensión o inferioridad en que se puedan encontrar las personas consumidoras y usuarias, tanto en la contratación como durante la ejecución del contrato.

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

### SECCIÓN 3.ª OFICINAS DE INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

#### **Artículo 54.** *Creación y coordinación de oficinas de información.*

1. Con el fin de facilitar a las personas consumidoras y usuarias la información y orientación precisas para el adecuado ejercicio de sus derechos, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá la creación de oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias municipales o de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, facilitándoles asesoramiento técnico para su implantación si en su caso fuera solicitado.

2. La creación de oficinas municipales de información se ajustará al criterio de mayor proximidad a las personas consumidoras y usuarias, procurando que, al menos, exista una oficina en todos los municipios de más de 15.000 habitantes, prestando el servicio de forma directa o mancomunada.

3. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo coordinará la labor de las oficinas de información públicas y privadas, con la finalidad de mejorar su eficacia y evitar disfunciones. En especial, posibilitará el funcionamiento en red de las oficinas de información, con la finalidad de facilitar la circulación ágil de la información, evitar duplicidades en la tramitación de las reclamaciones y favorecer la identificación de los problemas y la planificación de las actuaciones.

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

#### **Artículo 55.** *Funciones de las oficinas de información.*

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

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

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

c) Acusar recibo de las quejas presentadas por las personas consumidoras y usuarias, y tramitarlas.

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

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

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

g) Trasladar las solicitudes de arbitraje a la junta arbitral municipal que corresponda o, en su defecto, a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

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

i) Proponer a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la elaboración de informes y estudios sobre consumo, mercados y suministro de productos y servicios.

## CAPÍTULO VI

### **Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo**

#### **Artículo 56.** *Promoción de la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias.*

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

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

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

#### **Artículo 57.** *Colaboración con otras administraciones.*

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

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

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

#### **Artículo 58.** *Objetivos de las actuaciones de educación y formación.*

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

- a) Facilitar la comprensión y la utilización de la información en materia de consumo.
- b) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias, así como las formas más adecuadas de ejercerlos.
- c) Fomentar la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de servicios.
- d) Adecuar las pautas de consumo al principio de consumo responsable, de conformidad con lo previsto por el artículo 17 de esta ley.
- e) Fomentar la economía circular de los bienes de consumo.
- f) La formación de las personas consumidoras y usuarias en las relaciones de consumo digitales y en los nuevos medios de pago.

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

#### **Artículo 59.** *Programas de educación y formación.*

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

- a) Formar a las personas consumidoras y usuarias para que en sus actos de consumo conozcan sus derechos y mantengan una actitud responsable que contribuya a un consumo sostenible y a la creación de una sociedad responsable y concienciada.
- b) Potenciar la formación de su personal, especialmente de quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a las personas consumidoras y usuarias, así como del personal de los ayuntamientos y de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, en colaboración con ellas.
- c) Promover la implicación del personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo, en los diferentes niveles educativos, así como proporcionar el material didáctico necesario para ello.
- d) Promocionar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales, así como de sus personas trabajadoras.

2. En la organización de los citados programas de formación y educación y en la elaboración del correspondiente material didáctico, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo propiciará el uso paritario de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

**Artículo 60.** *Otras actuaciones en materia de educación y formación.*

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

a) Diseño, elaboración y desarrollo de acciones formativas orientadas a promocionar los principios de responsabilidad, sostenibilidad y solidaridad y dirigidas, entre otros, a:

- Personas consumidoras y usuarias.
- Centros de educación y de formación.
- Personas profesionales del mundo del consumo y agentes económicos.
- Personas profesionales del mundo de la comunicación.

b) Diseño, elaboración y publicación de material didáctico de apoyo a la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias, en especial dirigido a la infancia, adolescencia y otros colectivos de especial protección.

c) Diseño y desarrollo de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable y sostenible.

d) Cualquier otra acción que contribuya a la formación en consumo y a la construcción de una sociedad de personas consumidoras y usuarias responsables y activas.

## CAPÍTULO VII

### Derecho de representación, participación y consulta

#### SECCIÓN 1.ª DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 61.** *Reconocimiento y fomento del asociacionismo.*

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

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

**Artículo 62.** *Concepto de asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

1. Tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades sin ánimo de lucro constituidas al amparo de la legislación sobre asociaciones cuya finalidad sea la protección y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo su información, formación y educación, bien con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados, cuando tengan su domicilio o una delegación en Euskadi, siempre que cumplan los requisitos establecidos en los artículos siguientes y figuren inscritas como tales en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.

2. Así mismo, tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades constituidas por personas consumidoras y usuarias con arreglo a la legislación de cooperativas, entre cuyos fines figure necesariamente la educación y formación de sus personas asociadas y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica, cuando tengan su domicilio o una delegación en la Comunidad Autónoma de Euskadi, y cumplan además los requisitos establecidos en los artículos siguientes y figuren inscritas como tales en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.

3. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias podrán integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta norma.



4. Las asociaciones u organizaciones que no cumplan los requisitos exigidos por esta ley no podrán utilizar, en su actuación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, la denominación de asociación de personas consumidoras y usuarias o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de aquellas.

**Artículo 63.** *Requisitos de las asociaciones representativas de personas consumidoras y usuarias.*

Tendrán la consideración de asociaciones representativas las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, así como las federaciones y confederaciones constituidas por ellas, que cumplan los requisitos de implantación territorial en Euskadi, número de personas asociadas y programa de actividades que se establezcan reglamentariamente y sean inscritas con tal carácter en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.

**Artículo 64.** *Representación de intereses generales o difusos.*

1. La representación de los intereses generales de las personas consumidoras y usuarias corresponde en exclusiva a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas conforme a lo previsto en este título.

Las asociaciones que no reúnan los requisitos exigidos en este título solo podrán representar los intereses de sus asociados o de la asociación, pero no los intereses generales, colectivos o difusos, de las personas consumidoras o usuarias.

2. A efectos de lo previsto en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tendrán la consideración legal de asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas las que se regulan en el artículo 63.

**SECCIÓN 2.ª PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y REQUISITOS DE INDEPENDENCIA Y TRANSPARENCIA DE LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

**Artículo 65.** *Principios de actuación.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias deben actuar para el cumplimiento de sus fines de acuerdo con los criterios de independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, así como de transparencia, en los términos señalados en esta sección.

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

**Artículo 66.** *Requisitos de independencia.*

1. No se considera falta de independencia con respecto a los poderes públicos la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos sobre la base de criterios objetivos.

2. Con objeto de asegurar su independencia respecto a los operadores del mercado, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tendrán que abstenerse de realizar las siguientes actuaciones:

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

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

No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen a través de convenios o acuerdos de colaboración, en las condiciones de transparencia establecidas en esta sección, siempre que efectivamente no mermen la independencia de la asociación.

c) Realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios.

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

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

No se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de personas consumidoras en los términos contemplados en el artículo siguiente.

e) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de las personas consumidoras o usuarias.

3. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas con arreglo a la legislación de cooperativas deberán cumplir los requisitos de independencia recogidos en el apartado precedente exclusivamente en relación con su actuación como tales asociaciones, sin tener en cuenta la actividad económica propia de la entidad cooperativa.

#### **Artículo 67.** *Participación en sociedades mercantiles.*

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

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

b) Que su capital social corresponda íntegramente a asociaciones de personas consumidoras y usuarias que reúnan los requisitos exigidos por esta ley y cuyos beneficios solo se repartan entre aquellas.

c) Ajustarse a los requisitos de independencia y transparencia regulados para las asociaciones de personas consumidoras y usuarias en la presente ley, incluida la obligación de depositar sus cuentas en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

2. El incumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior por parte de las sociedades mercantiles se considerará imputable a las propias asociaciones de personas consumidoras y usuarias que participen en su capital social, pudiendo derivarse de ello la pérdida de su consideración como asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

#### **Artículo 68.** *Definición del marco de colaboración con los operadores del mercado.*

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

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

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

2. Los estatutos o acuerdos de la asamblea general en los que se establezca el citado marco de colaboración se depositarán en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

#### **Artículo 69.** *Convenios o acuerdos de colaboración.*

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

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

b) Respetar los principios de independencia y transparencia.

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

d) Ser depositados en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

#### **Artículo 70.** *Depósito de las cuentas anuales.*

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

**Artículo 71.** *Publicidad de la información depositada por las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

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

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

## SECCIÓN 3.ª FUNCIONES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

### **Artículo 72.** *Funciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas de conformidad con lo dispuesto en esta ley tendrán las siguientes funciones:

- a) La información a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y obligaciones.
- b) La educación y la formación de las personas consumidoras y usuarias.
- c) La protección jurídica de las personas consumidoras y usuarias, dirigida a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición o el uso de bienes y servicios.
- d) La gestión de los conflictos en materia de consumo, especialmente a través de la mediación.
- e) El ejercicio de acciones en defensa de sus personas asociadas, de la organización y de los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias, cuando ostenten la correspondiente legitimación, de conformidad con la legislación procesal vigente.
- f) La consulta, el informe y el asesoramiento a los poderes públicos en defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.
- g) Cualquier otra función que, legal o convencionalmente, pueda derivarse de las relaciones de consumo en defensa de las personas consumidoras y usuarias.

### **Artículo 73.** *Derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

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

- a) Utilizar la denominación de asociación de personas consumidoras y usuarias y actuar, en general, en defensa y representación de sus intereses.
- b) Representar a las personas consumidoras y usuarias ante las administraciones pública y obtener información sobre ellas en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- c) Promover sistemas de resolución alternativa de conflictos.
- d) Ser consideradas parte interesada en los procedimientos administrativos de carácter sancionador promovidos por ellas mismas, en relación con la protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.
- e) Ejercer acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios y de las socias, así como de la asociación.
- f) Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas, y ejercer, si procede, el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con las leyes.
- g) Representar a las personas consumidoras y usuarias en los medios de comunicación públicos y privados.
- h) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en los términos legalmente establecidos.
- i) Ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello, y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.

2. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que tengan la condición de representativas podrán además ejercer los siguientes derechos:

- a) Formar parte de los órganos colegiados de participación y representación de carácter general y sectorial que aborden cuestiones que puedan afectar a la defensa de las personas consumidoras y usuarias, en los términos que reglamentariamente se establezca.
- b) Formar parte de la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi, en el modo en que reglamentariamente se determine, y participar, a través de ella, en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.

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

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

e) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines, en los términos de las correspondientes convocatorias.

f) Ejercer acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias en general, de conformidad con la legislación procesal aplicable.

**Artículo 74.** *Colaboración entre asociaciones de personas consumidoras y usuarias y organizaciones empresariales.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo fomentará la colaboración entre las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales del ámbito de Euskadi.

2. A tal efecto, promoverá el desarrollo de las siguientes actuaciones:

a) Fomentar el sistema arbitral de consumo.

b) Colaborar en la comunicación de los posibles riesgos, cuando por su amplitud sea necesaria una actuación pública para garantizar la eficacia de la medida.

c) Promover el desarrollo de símbolos de calidad empresarial en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

d) Desarrollar actuaciones de información y formación con las personas consumidoras y usuarias sobre bienes y servicios de uso y consumo generalizado, y en especial con respecto a las personas con necesidades específicas.

e) Impulsar la autorregulación de los sectores empresariales por medio de la promoción de códigos de buenas prácticas y de otros mecanismos que puedan constituirse con estas finalidades.

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

g) Fomentar el cooperativismo de consumo.

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

## SECCIÓN 4.ª REGISTRO DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE EUSKADI

**Artículo 75.** *Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que tengan su domicilio o una delegación en la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán inscribirse en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi para ejercer los derechos conferidos por la presente ley.

2. En el plazo de tres meses desde la solicitud, Kontsumobide resolverá sobre la procedencia de la inscripción y el carácter representativo de la asociación, en su caso.

3. Reglamentariamente se desarrollará el procedimiento para la inscripción y el funcionamiento del Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.

4. El registro estará adscrito a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

**Artículo 76.** *Control de cumplimiento de requisitos.*

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

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

**Artículo 77. Baja de la inscripción en el registro.**

1. Podrá acordarse la baja de la inscripción en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuaris de Euskadi cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

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

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

2. La resolución de baja en el registro se adoptará tras la tramitación de un procedimiento administrativo en el que se garantice el derecho de audiencia de la asociación.

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

4. Transcurrido el plazo para el que se haya acordado la baja en el registro, la asociación podrá instar nuevamente su inscripción.

**Artículo 78. Colaboración con otros registros.**

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

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

**CAPÍTULO VIII****Derechos lingüísticos****Artículo 79. Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.**

Con arreglo a lo establecido en la presente ley, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir en euskera o en castellano la información sobre bienes y servicios y a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones de consumo.

**Artículo 80. Información sobre bienes y servicios.**

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios en los términos contemplados en el artículo 45 de esta ley.

2. Se garantizará la presencia de las dos lenguas oficiales en las relaciones con las personas consumidoras y usuarias, mediante la puesta a disposición en euskera y en castellano o de forma bilingüe, de los siguientes elementos:

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

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

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

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

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

f) Los manuales de instrucciones de uso y mantenimiento, documentos de garantía, etiquetaje y envasado de los productos o servicios de los bienes producidos o elaborados en la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán redactarse, al menos, en euskera y castellano.

## **Artículo 81.** *Presentación y etiquetado de bienes y servicios.*

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

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

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

## **Artículo 82.** *Entidades públicas.*

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

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

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

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

2. Las entidades públicas garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias, mediante la puesta a disposición en euskera y en castellano o de forma bilingüe de los elementos señalados en los artículos 80.2 y 81.1.

3. En sus relaciones con las entidades públicas, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial que elijan, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera.

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

## **Artículo 83.** *Servicios de carácter básico de interés general, grandes establecimientos comerciales y otras personas empresarias privadas.*

1. Las entidades que presten servicios de carácter básico de interés general y los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente en materia de actividad comercial pondrán a disposición de las personas consumidoras y usuarias, en euskera y en castellano o de forma bilingüe, los elementos señalados en los artículos 80.2 y 81.1.

2. Las administraciones públicas de Euskadi, desde los departamentos correspondientes por razón de la materia y en uso de las competencias que tengan atribuidas, actuarán coordinadamente, a fin de facilitar el acceso y la extensión progresiva de lo establecido en el apartado anterior a las demás personas o entidades privadas

proveedoras o distribuidoras de bienes o servicios, mediante la implementación de medidas de apoyo y promoción del uso del euskera, en los elementos señalados en los artículos 80.2 y 81.1.

#### **Artículo 84.** *Lengua de la atención al público en las relaciones de consumo.*

1. Las entidades que reciban subvenciones destinadas específicamente a la integración del euskera en el ámbito de las relaciones laborales y en el de la atención al público deberán poder atender a las personas consumidoras y usuarias en la lengua oficial en que estas se expresen o soliciten.

2. Las administraciones públicas competentes, articularán coordinadamente las medidas de fomento que resulten necesarias para garantizar el derecho de las personas consumidoras y usuarias para usar y ser atendidas en sus relaciones de consumo cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

#### **Artículo 85.** *Actuación pública de fomento.*

1. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera, las administraciones públicas competentes adoptarán las medidas oportunas para impulsar el uso del euskera en el ámbito de las relaciones de consumo.

2. Serán objeto de preferente atención las medidas de fomento que propicien la extensión del uso del euskera en el ámbito de relaciones de consumo entre particulares, entre ellas:

- a) la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios,
- b) la puesta a disposición de documentos o manuales de uso o instrucciones,
- c) la lengua de atención a las personas consumidoras y usuarias.

3. Así mismo, las administraciones públicas vascas fomentarán activamente que en la atención y asesoramiento que presten las oficinas de información y atención que no sean de titularidad pública a las personas consumidoras y usuarias, se garantice que puedan relacionarse en el idioma de su elección.

4. Los planes sectoriales cuyo ámbito de actuación alcance las actividades derivadas de las relaciones de consumo promoverán líneas específicas de fomento que faciliten la presencia de las dos lenguas oficiales en el ejercicio de esta actividad.

5. Igualmente, las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus competencias, impulsarán la difusión de materiales con lenguaje especializado que faciliten el uso del euskera en el ámbito de consumo.

## TÍTULO IV

### **Actuaciones administrativas en el ámbito de la resolución de conflictos de consumo**

#### CAPÍTULO I

##### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 86.** *Promoción y desarrollo de sistemas alternativos de resolución de conflictos.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo facilitará el acceso de las personas consumidoras y usuarias y de las personas empresarias a sistemas alternativos de resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y con las asociaciones empresariales.

2. Lo dispuesto en este título con respecto a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo será de aplicación igualmente a los ayuntamientos que, a través de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias, tramiten quejas, reclamaciones y denuncias y desarrollen funciones de mediación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 6.4.

#### **Artículo 87.** *Procedencia de los sistemas alternativos de resolución de conflictos.*

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

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

#### **Artículo 88.** *Utilización de medios electrónicos y telemáticos.*

Se promoverá la implantación de sistemas electrónicos para la presentación y resolución de quejas, reclamaciones y denuncias y el desarrollo de la mediación y el arbitraje de consumo. Se garantizará que las personas consumidoras y usuarias puedan seguir planteando estos temas de forma presencial o telefónica, para evitar la brecha digital.

## CAPÍTULO II

### **Tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias**

#### **Artículo 89.** *Quejas, reclamaciones y denuncias.*

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

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o los servicios municipales competentes, en su caso, trasladarán el resultado de la tramitación a las personas que hayan presentado una queja o reclamación.

3. Las reclamaciones podrán dar lugar a la iniciación de un procedimiento de mediación, de conformidad con lo dispuesto en el siguiente capítulo.

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

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

#### **Artículo 90.** *Hojas de reclamaciones.*

1. Con objeto de facilitar la presentación de quejas, reclamaciones y denuncias, en todos los establecimientos comerciales se pondrá a disposición de las personas consumidoras y usuarias, hayan o no contratado con la persona empresaria, hojas de reclamaciones, en papel o formato electrónico, con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

2. Dicha obligación abarca a todas las personas físicas o jurídicas, titulares de establecimientos comerciales o de prestación de servicios, públicos o privados, situados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3. Así mismo, la obligación incluye a las personas empresarias que no dispongan de establecimiento físico y las que operen a través de medios electrónicos, siempre que suministren bienes o servicios directamente a las personas consumidoras y usuarias, y tengan su domicilio social o fiscal en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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

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

## CAPÍTULO III

### **Mediación**



## **Artículo 91.** *Principios de actuación.*

1. La actividad de mediación se ajustará a los principios de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad.
2. Las partes serán libres para acogerse a la mediación, así como de desistir de ella en cualquier momento.
3. Se ha de garantizar la igualdad de oportunidades de las partes y el equilibrio de sus posiciones, sin que la persona mediadora pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.
4. La función de mediación ha de desarrollarse con neutralidad y, en consecuencia, la persona mediadora debe intentar ayudar a las partes a alcanzar por sí mismas los acuerdos pertinentes, sin imponer ninguna solución ni medida concreta.
5. La persona mediadora se abstendrá de intervenir cuando concurra un conflicto de intereses con alguna de las partes.
6. Tanto la persona mediadora como las partes asumen un deber de confidencialidad y se comprometen a mantener el secreto sobre la mediación, de modo que no podrán revelar la información que hayan podido obtener como consecuencia de su participación en la mediación.

## **Artículo 92.** *Procedimiento de mediación.*

1. El procedimiento de mediación se iniciará por solicitud de una de las partes, con el acuerdo de la otra, o en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación.
2. El procedimiento se tramitará de acuerdo con la voluntad de las partes, con respeto a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo.
3. La persona mediadora podrá pertenecer a los servicios correspondientes de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o de los ayuntamientos, cuando estos dispongan de oficina municipal de información a las personas consumidoras y usuarias, o estar acreditada para tales funciones.
4. El procedimiento de mediación será gratuito para las personas consumidoras y usuarias.
5. El procedimiento de mediación podrá ser aplicado a cualquier relación de consumo, salvo que exista una regulación sectorial específica.

## **Artículo 93.** *Naturaleza de los acuerdos.*

1. Los acuerdos a los que lleguen las partes tras el procedimiento de mediación serán vinculantes en los términos que las propias partes hayan fijado.
2. Dichos acuerdos se deberán formalizar por escrito suscrito por las partes y la persona mediadora.
3. Los acuerdos serán ejecutivos con arreglo a la legislación vigente.

## **Artículo 94.** *Acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos.*

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

## CAPÍTULO IV

### **Arbitraje**

## **Artículo 95.** *Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo ejercerá las funciones de fomento, gestión y desarrollo del sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi y coordinará su funcionamiento con los ayuntamientos.

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

3. El Gobierno Vasco impulsará la firma de convenios para el establecimiento de colegios arbitrales, dependientes de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, en aquellos municipios o mancomunidades que, debido a su población o número de solicitudes de arbitraje, así lo soliciten.

**Artículo 96. Adhesión al arbitraje en el sector público y la contratación pública.**

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

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

2. Cuando cualquiera de las entidades públicas de Euskadi enumeradas en el artículo 82.1 de esta ley celebre un contrato de concesión de obras, concesión de servicios o de los previstos en el artículo 312 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, con un operador económico que ofrezca bienes o servicios a la persona consumidora y usuaria mediante una relación de consumo incluirá, como condición especial de ejecución en los pliegos de contratación, la adhesión de la empresa adjudicataria al sistema arbitral de consumo como método de resolución de conflictos entre la contratista y las personas consumidoras y usuarias.

**Artículo 97. Valoración de la adhesión al arbitraje.**

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

2. Las normas reguladoras de las ayudas o subvenciones valorarán la procedencia de la inclusión de dicha adhesión entre los criterios objetivos de adjudicación de las ayudas o subvenciones.

## TÍTULO V

### Actuaciones administrativas de vigilancia y control

#### CAPÍTULO I

##### Medidas de carácter general

**Artículo 98. Principios de actuación.**

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

2. Con tal finalidad, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dirigirse a las demás administraciones públicas, colegios profesionales y, en general, cualquier autoridad, proponiendo las medidas que en su caso puedan ser adoptadas en aplicación de la legislación sectorial correspondiente.

3. Lo dispuesto en este título con respecto a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo será de aplicación igualmente a los ayuntamientos que dispongan de personal inspector, de conformidad con el artículo 6.2 de esta ley.

**Artículo 99. Vigilancia y control de bienes y servicios.**

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo llevará a cabo las actuaciones necesarias para prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas para garantizar los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

2. Las labores de vigilancia y control podrán desarrollarse en la forma y momento que mejor permitan conocer la realidad, y por los medios que en cada caso se consideren más adecuados.

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

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

5. Se excluyen de las actuaciones de vigilancia y control reguladas en este título los supuestos de riesgos para la salud derivados de medicamentos, productos sanitarios, productos cosméticos, productos de cuidado personal y de alimentos, que sean objeto de procedimientos específicos de vigilancia y control por parte de las autoridades sanitarias.

#### **Artículo 100.** *Advertencias y requerimientos.*

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá advertir de su situación a las personas empresarias que incumplan alguno de los deberes que afecten a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como requerirles su cumplimiento, en un plazo adecuado a la índole de la obligación y al riesgo detectado, sin perjuicio de las demás medidas contempladas en esta ley, incluida la incoación de expedientes sancionadores.

#### **Artículo 101.** *Plan anual de campañas.*

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

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

## CAPÍTULO II

### **Medidas provisionales**

#### **Artículo 102.** *Ámbito y supuestos.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales oportunas que sean imprescindibles para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad.

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

3. Por razones de urgencia, cuando haya indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias o puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de aquellas, las medidas provisionales podrán ser adoptadas antes de la iniciación del procedimiento administrativo por el personal inspector de consumo, mediante el levantamiento de la correspondiente acta, en la que se justifique el motivo de las medidas y la urgencia de su adopción.

#### **Artículo 103.** *Proporcionalidad.*

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

- a) Se adoptarán las medidas menos restrictivas que sea posible para la libre circulación de mercancías y la libertad de empresa.
- b) Se mantendrán durante el tiempo que sea estrictamente necesario para realizar las comprobaciones necesarias y eliminar los riesgos que hayan surgido o, cuando ello fuera posible, para eliminar el hecho que motivó la medida.

#### **Artículo 104.** *Tipos de medidas.*

Se podrán adoptar los siguientes tipos de medidas provisionales:

- a) Suspender o prohibir temporalmente la oferta, promoción, comercialización o venta de un bien o la prestación de un servicio, que se realice a través de cualquier medio, incluidos los servicios de la sociedad de la información.
- b) Imponer condiciones previas en cualquier fase de comercialización de bienes o prestación de servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.
- c) Inmovilización o intervención de determinados bienes, de forma que quede prohibida su disposición sin expresa autorización.
- d) Inmovilización o retirada de determinados bienes del mercado y, en su caso, recuperación de los que estén en manos de las personas consumidoras y usuarias.
- e) Destrucción de los bienes en condiciones adecuadas.
- f) Clausura temporal de establecimientos o instalaciones.
- g) Obligación de informar, incluso mediante la publicación de avisos especiales, a las personas que puedan verse afectadas, sobre la existencia del riesgo, de forma inmediata y por los medios más adecuados para asegurar su conocimiento.
- h) Cualquier otra medida que se prevea expresamente en las leyes o que se estime necesaria para la desaparición del riesgo.

#### **Artículo 105.** *Procedimiento a seguir tras la adopción de las medidas.*

1. En el plazo de 15 días hábiles desde que se hubieran adoptado, las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas mediante acuerdo de inicio del procedimiento, que dicte el órgano competente.

Antes del transcurso de dicho plazo, las medidas provisionales podrán dejarse sin efecto cuando se constate la desaparición de la circunstancia que haya justificado su adopción.

2. El acuerdo al que se refiere el apartado precedente se notificará a las personas interesadas, que podrán formular los recursos que procedan.

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

4. Las medidas provisionales se extinguirán cuando surta efectos la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento.

5. Los gastos ocasionados por las medidas provisionales y definitivas serán a cargo de quien, por acción u omisión, haya dado lugar a su adopción, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 109 y 115.

6. La resolución que ponga fin al procedimiento deberá notificarse a las personas interesadas en el plazo de seis meses desde la fecha del acuerdo de iniciación.

7. Con la finalidad de evitar que se produzcan daños, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento.

8. Lo dispuesto en este capítulo no impedirá, en su caso, la incoación de un procedimiento sancionador si concurren hechos constitutivos de infracción administrativa.

**Artículo 106. Ejecución forzosa.**

Para la exacción de los gastos en los supuestos contemplados en los artículos 105.5, 109.2 y 115.2 podrá utilizarse el procedimiento administrativo de apremio.

**Artículo 107. Servicio de alerta e información de riesgos.**

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

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

**CAPÍTULO III****Toma de muestras y práctica de análisis****Artículo 108. Supuestos.**

1. La inspección de consumo, en el ejercicio de sus funciones, podrá tomar muestras y efectuar cualquier control o análisis 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. Lo dispuesto en este capítulo tendrá carácter supletorio cuando sea de aplicación otra normativa específica por razón del tipo de producto o procedimiento de que se trate.

**Artículo 109. Costes derivados de la toma de muestras y compras de prueba.**

1. La Administración no deberá abonar a la persona empresaria el valor de las muestras o compras de prueba cuando en los análisis que realice se constate cualquier irregularidad.

2. En tal supuesto, si se hubiera hecho el abono anticipadamente, la Administración exigirá su reembolso mediante resolución motivada.

**Artículo 110. Efectos de los análisis practicados.**

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

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

**Artículo 111. Práctica de la toma de muestras.**

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

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

**Artículo 112. Práctica de las pruebas analíticas.**

1. Las pruebas analíticas se realizarán en laboratorios oficiales, en laboratorios privados acreditados o en los que sean designados al efecto por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

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

3. Si se producen desacuerdos entre los dictámenes de los análisis inicial y contradictorio, el órgano competente designará otro laboratorio para que, a la vista de los antecedentes de los anteriores análisis y utilizando la tercera muestra, realice un tercer análisis, que tendrá carácter dirimente.

**Artículo 113. Realización de análisis en un único acto.**

1. Se podrán realizar los análisis en un único acto, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando se trate de bienes perecederos o de difícil conservación.
- b) Cuando concurren razones de urgencia, por los peligros que puedan derivarse para la seguridad de las personas consumidoras o usuarias.
- c) Cuando concurren otras circunstancias técnicas que así lo aconsejen y se hagan constar expresamente en el acta.

2. A tal efecto, se citarán en un único laboratorio a tres personas peritas, dos de ellas nombradas por la Administración y la tercera, por la persona interesada, y se practicarán los análisis inicial, contradictorio y, en su caso, dirimente, sin solución de continuidad.

**Artículo 114. Análisis de una única muestra.**

1. Bastará el resultado analítico obtenido de una muestra compuesta por un único ejemplar, en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de productos sometidos a certificación u homologación para determinar su seguridad o aptitud funcional.
- b) Cuando, por la escasa cantidad o número de unidades disponibles de producto, su elevado valor económico o por otras circunstancias justificadas, que se harán constar en el acta, no sea posible o proporcionada la obtención de muestras por triplicado.

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

**Artículo 115. Costes derivados de la realización de análisis.**

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

2. Los gastos originados por la realización del análisis inicial y, en su caso, dirimente serán por cuenta de la persona empresaria cuando su resultado acredite alguna irregularidad. En otro caso, serán por cuenta de la Administración.

## TÍTULO VI

### La inspección de consumo

**Artículo 116. Ámbito de actuación.**

1. Corresponde a la inspección de consumo llevar a cabo las actuaciones necesarias para prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo, en defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en los términos que se establecen en el presente título.

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

3. Las referencias de esta ley a la inspección de consumo o a su personal se entenderán hechas tanto a la que dependa de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo como de los ayuntamientos, en caso de que existan servicios de inspección municipal, sin perjuicio de la normativa que les sea de aplicación en el ámbito municipal.

**Artículo 117. Criterios y principios de actuación.**

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

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

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

**Artículo 118. Identificación de la persona inspectora.**

1. Con carácter general, cuando la persona inspectora se encuentre en el ejercicio de su función, se identificará como tal e informará a la persona inspeccionada del objeto de las actuaciones, así como de los derechos y deberes que le corresponden en dichas actuaciones.

2. Se exceptúan de lo anterior aquellos supuestos en los que la inspección se realice en entornos incompatibles con la identificación (telemáticos, telefónicos, etcétera) o cuando la finalidad de aquella pueda frustrarse por motivo de la identificación. En el acta o informe que elabore dejará constancia de las causas y circunstancias que justifican su modo de actuación.

3. La identificación de la persona inspectora podrá hacerse mediante un código identificativo, que sustituirá a la indicación de su nombre y apellidos.

**Artículo 119. Deberes del personal inspector.**

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

- a) Observar el máximo respeto y consideración con las personas objeto de la inspección.
- b) Guardar secreto y sigilo profesional respecto a los asuntos que conozca por razón de sus funciones.
- c) Guardar confidencialidad respecto a los datos personales, quedando prohibida su cesión o comunicación a personas terceras.
- d) Llevar a cabo sus actuaciones de forma que afecten lo menos posible a la actividad normal de las personas físicas o jurídicas objeto de inspección.

**Artículo 120. Condición de autoridad.**

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

**Artículo 121. Funciones de la inspección de consumo.**

La inspección de consumo llevará a cabo la vigilancia y control de los bienes y servicios objeto de su actuación, a través de las siguientes funciones:

- a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la comercialización de bienes y la prestación de servicios puestos a su disposición.
- b) 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.
- c) Realizar las actuaciones previas a un eventual procedimiento sancionador cuando lo estime necesario el órgano competente para su incoación.

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

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

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

g) Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes en materia de consumo.

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

## **Artículo 122.** *Facultades de la inspección de consumo.*

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

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

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

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

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

d) Examinar toda la documentación mercantil, industrial o contable de la persona empresaria y, en particular, requerir a las personas intermediarias de servicios de la sociedad de la información que les informen sobre los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de los destinatarios de sus servicios.

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

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

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

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

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

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

k) Adoptar las medidas provisionales previstas en esta ley.

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

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

## **Artículo 123.** *Obligaciones de las personas objeto de inspección.*

Quienes sean objeto de una inspección de consumo deberán colaborar con el personal inspector, cumplir las obligaciones y facilitar todas aquellas actuaciones que se derivan de lo dispuesto en el artículo precedente.

## **Artículo 124.** *Colaboración y auxilio a la inspección de consumo.*

1. Las administraciones públicas y cuantas personas ejerzan funciones públicas prestarán a la inspección de consumo la colaboración que les sea solicitada cuando sea necesaria para el ejercicio de la función inspectora.

2. Las empresas del sector público de Euskadi, las organizaciones empresariales y corporativas, así como las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, facilitarán cualquier información que les solicite la inspección de consumo en el ejercicio de sus funciones, incluidos datos de carácter personal cuando sean imprescindibles, con



respeto al derecho a la protección de datos personales, en los términos que se deriven de la legislación aplicable a la materia.

3. El incumplimiento de la obligación recogida en el apartado anterior supondrá infracción en materia de consumo.

4. El personal inspector podrá recabar el auxilio y la colaboración de las fuerzas y cuerpos de seguridad cuando sea preciso para la ejecución de sus cometidos.

#### **Artículo 125. Modalidades de actuación y su documentación.**

1. La inspección de consumo desarrollará sus funciones a través de las siguientes actuaciones:

a) Visitas de inspección, que se realizarán tanto en los establecimientos físicos como en los medios digitales, electrónicos o del comercio a distancia.

b) Comparecencias u otro tipo de actuaciones que se lleven a cabo en las dependencias de la inspección.

2. Las visitas de inspección se documentarán mediante actas; las comparecencias y las demás actuaciones, hechos y circunstancias de las que haya que dejar constancia se formalizarán mediante diligencias.

3. Los hechos constatados por el personal de la inspección de consumo, que se formalicen en las actas de inspección y en las diligencias, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán presunción de certeza, sin perjuicio de las pruebas en contrario que pueden aportar las personas interesadas.

4. El personal inspector elaborará igualmente los informes necesarios para el desarrollo de sus funciones.

#### **Artículo 126. Actas de inspección.**

1. Las visitas de inspección se documentarán mediante actas en las que se hará constar, como mínimo:

a) Identificación de la persona empresaria o establecimiento en el que se realiza la inspección o la actividad sobre la que esta se efectúa.

b) Identificación de la persona o personas que atiendan a la inspección, con expresión de la calidad en que actúen salvo si concurren los supuestos señalados en el artículo 118.2.

c) Identificación y firma de la persona inspectora actuante.

d) Lugar, fecha y hora de la actuación.

e) Objeto de la actuación inspectora.

f) Hechos, actos y negocios constatados.

2. Quien atienda la inspección podrá formular las manifestaciones que estime oportunas en relación con el contenido del acta.

En los supuestos en los que no sea necesaria la participación en la elaboración del acta de una persona que atienda a la inspección, las personas interesadas podrán formular las manifestaciones que estimen oportunas en relación con el acta una vez hayan sido puestos a su disposición los documentos elaborados por la inspección, según lo establecido en el artículo 128.

3. La firma del acta de inspección por la persona que atiende a la inspección no supone el reconocimiento de los presuntos incumplimientos e irregularidades descritos, ni la aceptación de las responsabilidades que se deriven.

La negativa a firmar el acta no invalida su contenido ni el procedimiento administrativo a que dé lugar, ni desvirtúa el valor probatorio a que se refiere. Si esta negativa se produce, se comunicará a la persona compareciente que puede firmar a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar.

4. Constarán en acta las actuaciones realizadas por parte de la inspección, tales como: controles de documentos, retirada de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, comprobaciones, medidas cautelares adoptadas, así como los requerimientos de documentación.

5. Al acta podrán adjuntarse los documentos, en papel o en otro soporte duradero, que el personal inspector estime pertinentes para asegurar el buen fin de las actuaciones.

**Artículo 127. Diligencias.**

1. La inspección de consumo formalizará mediante diligencia los hechos y las circunstancias que constate, en relación con una actuación en el ámbito de sus funciones, así como, en su caso, las manifestaciones que realice la persona que haya comparecido a tal efecto.

2. Cuando sea necesario citar a una persona para realizar alguna actuación en las dependencias de la inspección de consumo, se le indicará el lugar, fecha y hora y objeto de la comparecencia, evitando perturbar, en la medida de lo posible, sus obligaciones laborales o profesionales.

3. Quienes sean citados en representación de las personas empresarias podrán comparecer acompañados de otras personas que les asesoren y tendrán derecho a que se recojan en la diligencia las manifestaciones que realicen en relación con lo actuado.

**Artículo 128. Puesta a disposición de los documentos elaborados por la inspección.**

Las actas de inspección y diligencias elaboradas por la inspección de consumo deberán ser puestas a disposición de la persona empresaria una vez finalizadas las actuaciones, salvo que los medios técnicos utilizados en estas no lo permitan. En tal caso, dichos documentos se facilitarán en el plazo máximo de tres días hábiles.

## TÍTULO VII

**Potestad sancionadora**

## CAPÍTULO I

**Disposiciones generales****Artículo 129. Administración competente para sancionar.**

En sus respectivos ámbitos, corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi y a los ayuntamientos, en los términos que se señalan en el artículo 6.2.b) y en este capítulo, el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole que puedan concurrir.

**Artículo 130. Ámbito objetivo.**

1. Los órganos competentes en materia de consumo previstos en esta ley sancionarán las infracciones tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

2. Asimismo, sancionarán las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias de las que resulten responsables las personas empresarias de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras y usuarias, así como el incumplimiento por las empresas de la obligación de suministrar las condiciones generales de la contratación, cuando sean requeridas para ello por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

**Artículo 131. Ámbito territorial.**

1. La potestad sancionadora objeto de regulación en este título se ejercerá en relación con las infracciones que se cometan en el ámbito territorial de Euskadi. Así mismo, se ejercerá en relación con las infracciones que sean consecuencia de prácticas comerciales dirigidas a las personas consumidoras y usuarias de dicho ámbito, cualquiera que sea la nacionalidad o el domicilio de las personas responsables o el lugar en que se ubiquen los establecimientos.

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

En concreto, en relación con el lugar de manifestación de la lesión o riesgo indicado en el párrafo anterior, las infracciones cometidas a través de Internet se considerarán cometidas en el lugar en el que la persona

consumidora o usuaria tenga su residencia habitual tanto en el caso de que la infracción se produzca en el marco de un contrato de consumo como cuando la infracción derive de una práctica comercial no vinculada a un contrato de consumo pero haya sido dirigida de forma activa por parte de la persona empresaria a dicha persona consumidora o usuaria.

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

#### **Artículo 132. Principios generales.**

1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan corresponder.

2. En los supuestos en que las infracciones tipificadas en esta ley pudieran ser constitutivas de delito, el órgano competente en materia de consumo comunicará tal extremo a la autoridad judicial o al Ministerio Fiscal. De no haberse estimado la existencia de ilícito penal, o en el caso de haberse dictado resolución de otro tipo que ponga fin al procedimiento penal, podrá iniciarse o proseguir el procedimiento sancionador. En todo caso, el órgano competente quedará vinculado por los hechos declarados probados en vía judicial.

3. La instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que haya sido incoado por los mismos hechos y, en su caso, la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. No obstante, la instrucción de causa penal no será obstáculo para que la Administración adopte las medidas necesarias para salvaguardar la salud, seguridad y otros intereses de las personas consumidoras y usuarias en virtud de las potestades no sancionadoras que tenga conferidas.

4. En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

5. Cuando el mismo hecho y en función de idéntico ataque a los intereses públicos pueda ser calificado como infracción con arreglo a dos o más preceptos de esta ley o de otras normas sancionadoras, se aplicará el que prevea más específicamente la conducta realizada y, si todos ofrecieran los mismos caracteres, el que establezca mayor sanción, sin perjuicio de que prevalezcan y sean de aplicación preferente las disposiciones sectoriales respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa.

6. Cuando de la comisión de una infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se deberá imponer únicamente la sanción correspondiente a la infracción más grave cometida, sin perjuicio de que, al calificar la infracción o al fijar la extensión de la sanción, se tengan en cuenta todas las circunstancias.

7. Cuando se trate de hechos concurrentes constitutivos de infracción, procederá la imposición de todas las sanciones o multas previstas en esta y otras leyes aplicables para cada una de las infracciones. No obstante, al imponer las sanciones, se tendrán en cuenta, a efectos de su graduación, las otras sanciones recaídas para que conjuntamente resulten proporcionadas a la gravedad de la conducta del infractor.

Se considerará que hay hechos concurrentes constitutivos de infracción cuando el mismo sujeto haya incumplido diversos deberes que supongan diferentes lesiones del mismo o de distintos intereses públicos, sin que una de las infracciones conlleve necesariamente la otra, aunque haya servido para facilitarla o encubrirla, y ello con independencia de que se refieran a los mismos productos o servicios, o que esos incumplimientos sean sancionables conforme al mismo tipo de infracción.

8. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, se sancionará como única infracción, aunque valorando la totalidad de la conducta, la pluralidad continuada de acciones u omisiones idénticas o similares realizadas por un sujeto en relación con una serie de productos o prestaciones del mismo tipo.

9. Cuando se vean afectados los intereses generales, colectivos o difusos de las personas consumidoras y usuarias, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas conforme a lo previsto en esta ley

tendrán la consideración de partes interesadas en el procedimiento administrativo sancionador correspondiente cuando el objeto de las actuaciones administrativas coincida con los fines establecidos en sus respectivos estatutos.

**Artículo 133.** *Validez de documentos emitidos por otras administraciones.*

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

**Artículo 134.** *Órganos competentes para sancionar.*

En el marco de las atribuciones reguladas por esta ley, son órganos competentes:

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

## CAPÍTULO II

### Tipificación de las infracciones

**Artículo 135.** *Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.*

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

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones en materia de salud y seguridad de los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias, establecidos legal o reglamentariamente.
2. Las acciones u omisiones que, aunque no supongan incumplimiento formal de ninguna disposición, produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
3. El incumplimiento o desatención de los requerimientos o advertencias que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de corregir o evitar situaciones o circunstancias que puedan resultar perjudiciales para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias.
4. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para las personas consumidoras y usuarias.

**Artículo 136.** *Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.*

Constituyen infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño:

1. La alteración, adulteración o fraude en bienes y 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.
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el registro correspondiente y, en general, cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.
3. El incumplimiento, en cualquiera de las fases de la distribución de bienes o en la prestación de servicios, de las normas relativas al origen, naturaleza, calidad, precio, plazo, composición, cantidad, peso, tamaño y presentación por medio de envases, etiquetas, letreros, cierres, precintos u otros elementos relevantes.

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

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

6. Otorgar, utilizar, exhibir o hacer publicidad de cualquier distintivo, oficial o no, marca de calidad o mención que por su apariencia o configuración pueda inducir a error a las personas consumidoras y usuarias, o hacerlo sin cumplir los presupuestos para ello.

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

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

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

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

11. Ofrecer como premio o regalo bienes o servicios, cuando su coste se repercuta en el precio de la transacción, cuando por ello se reduzca la calidad o cantidad del objeto principal de la transacción y cuando, de cualquier otro modo, la persona consumidora y usuaria no reciba, de forma real y efectiva, lo que se le haya prometido en la oferta.

**Artículo 137.** *Infracciones en materia de información, comercialización y condiciones de venta y suministro de bienes y servicios.*

Constituyen infracciones en materia de información, comercialización y condiciones de venta y suministro de bienes y servicios:

1. El incumplimiento de las normas o resoluciones administrativas que establezcan prohibiciones de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o de prestación de servicios en determinados establecimientos o en relación con tipos específicos de personas consumidoras y usuarias.

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

3. El incumplimiento de las normas sobre envasado, marcado, etiquetado y presentación de productos.

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

5. El incumplimiento de las normas relativas a la información y publicidad de los precios en los bienes y servicios.

6. Omitir la información exigible sobre el horario de atención al público de los establecimientos comerciales y las personas prestadoras de servicios.

7. Omitir la información sobre la adhesión a códigos de buenas prácticas o a sistemas alternativos de resolución de conflictos, en los casos en que el establecimiento o la persona empresaria resulten obligados a facilitarla.

8. No facilitar información a las personas consumidoras y usuarias, antes de su contratación, sobre obras de mantenimiento o reparación, afluencia de un elevado número de personas, previsión de condiciones meteorológicas adversas o las demás circunstancias que puedan afectar al disfrute del servicio o actividad, cuando concurren.

9. Enviar comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por la persona destinataria.

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

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

12. Incumplir las condiciones establecidas legal o reglamentariamente sobre las prácticas comerciales.

13. Incumplir la normativa o las condiciones convenidas sobre la entrega y el cambio de bienes y servicios promocionales o promocionados.

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

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

16. Asignar diferentes precios a bienes o servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias que solo se diferencien por el género de la persona destinataria.

### **Artículo 138.** *Infracciones en materia de información precontractual.*

Constituyen infracciones en materia de información precontractual:

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

2. No proporcionar gratuitamente la información precontractual que debe facilitarse a la persona consumidora o usuaria.

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

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

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

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

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

8. Realizar una visita a domicilio con el propósito de vender bienes o servicios sin que haya sido aceptada previa y expresamente por la persona consumidora o usuaria.

9. Ofrecer en línea la contratación de servicios técnicos, de asistencia al hogar, reparación o cualesquiera otros, sin informar con claridad a las personas consumidoras y usuarias acerca de la identidad de la persona empresaria con la que vaya a celebrarse el contrato o de la responsabilidad que sobre tal contratación corresponde a las oferentes.

### **Artículo 139.** *Infracciones en materia de contratos con personas consumidoras y usuarias.*

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

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

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

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

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

5. No facilitar a la persona consumidora o usuaria, de manera inmediata, copia, en papel o cualquier otro soporte duradero, de cualquier oferta, modificación contractual o condición realizada verbalmente.

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

7. 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 persona empresaria su posición de superioridad o prevaliéndose de una situación en la que se encuentre mermada la libertad de elección de la persona consumidora o usuaria.

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

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

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

11. Suspender el suministro de servicios de carácter básico de interés general en vivienda habitual sin ofrecer la información o el plazo de subsanación que sea exigible contractual o normativamente en tales supuestos.

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

13. No entregar a la persona consumidora o usuaria la factura o el documento acreditativo de la relación de consumo, emitirlo incumpliendo los requisitos preceptivos, o cobrar o incrementar el precio por su entrega.

14. No entregar a la persona consumidora o usuaria el resguardo de depósito, cuando proceda, o emitirlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

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

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

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

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

19. Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras y usuarias vulnerables, independientemente del motivo, o contra cualquier persona consumidora o usuaria por el ejercicio de los derechos que confiere esta ley o sus normas de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito.

20. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en legislación sobre igualdad de mujeres y hombres.

21. El incumplimiento del régimen legalmente establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.

22. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas; el envío o suministro a la persona consumidora o usuaria de cualquier tipo de bienes, contenido digital o prestación de servicios no solicitados por ella, cuando dichos envíos o suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza; el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de la persona consumidora y usuaria, cuando no concurra la circunstancia correspondiente; así como la negativa u obstrucción al ejercicio del derecho de desistimiento.

23. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materias no recogidas en el apartado anterior.

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

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

26. Imponer a la persona consumidora o usuaria la realización de una prestación o pago que normativa o contractualmente corresponda la persona empresaria.

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

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

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

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

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

32. El incumplimiento del plazo o los plazos acordados para la entrega de los bienes comprados o del plazo máximo fijado normativamente.

33. 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 previstas legalmente o establecidas en el contrato.

34. La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 del texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios o cualquier otra información requerida por la Administración competente en el ejercicio de sus competencias de acuerdo con esta ley.

#### **Artículo 140.** *Infracciones en materia de garantía y servicio posventa.*

Constituyen infracciones en materia de garantía y servicio posventa:

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

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

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

4. Comprometerse a proporcionar un servicio posventa a las personas consumidoras o usuarias sin advertirles claramente antes de contratar que el idioma en el que este servicio estará disponible no es el utilizado en la operación comercial.

5. Crear la impresión falsa de que el servicio posventa del bien o servicio promocionado está disponible en un Estado miembro distinto de aquel en el que se ha contratado.

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

7. En general, cualquier incumplimiento de las disposiciones normativas sobre los servicios de asistencia técnica.

#### **Artículo 141.** *Infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Artículo 142.** *Otras infracciones.*



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

1. Realizar cualquier tipo de práctica comercial desleal, en los términos señalados por la legislación vigente.
2. No ofrecer los establecimientos que prestan servicios de restauración, a su clientela, agua de grifo para su consumo, sin coste económico alguno, o hacerlo cobrando alguna cantidad por tal concepto.
3. No facilitar los establecimientos que prestan servicios de restauración, a su clientela, que pueda llevarse, sin coste adicional, los alimentos que no haya consumido; o hacerlo cobrando alguna cantidad por tal concepto; o no informar de esta posibilidad de manera clara y visible.
4. No poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias hojas de reclamaciones, en papel o formato electrónico, o no hacerlo con los requisitos que se establezcan reglamentariamente; negar su entrega a las personas que lo soliciten, hayan o no contratado con la persona empresaria; o no exhibir, de modo visible, la información sobre su existencia.
5. No dar respuesta a las reclamaciones de las personas consumidoras o usuarias o hacerlo fuera de plazo.
6. Incumplir la normativa en materia de establecimiento, gratuidad, condiciones, contenido o funcionamiento de los servicios de atención a la clientela.
7. En los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente en materia de actividad comercial, no ser atendido el servicio de atención a la clientela por personal con formación acreditada en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
8. No ofrecer a las personas consumidoras o usuarias la información establecida por el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
9. No facilitar los comerciantes que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, a las personas consumidoras y usuarias, la información recogida por el artículo 14 del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo).
10. En los servicios de carácter básico de interés general a las viviendas, no facilitar la atención telefónica gratuita para averías y avisos de carácter urgente durante veinticuatro horas todos los días del año.
11. Imponer a las personas consumidoras o usuarias el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o para realizar pagos, cobros o trámites similares; exigir la formalización de impresos y la aportación de datos innecesarios, y, en general, obstaculizar, impedir o dificultar el ejercicio de sus derechos.
12. No cumplir el acuerdo a que se haya llegado con la persona consumidora o usuaria en un proceso de mediación o no cumplir el laudo arbitral en plazo.
13. El incumplimiento relativo a los deberes y las prohibiciones impuestos por la Administración mediante órdenes o como medidas cautelares o provisionales dictadas con el fin de evitar la producción o continuación de riesgos o lesiones para las personas consumidoras y usuarias, así como el incumplimiento de los compromisos adquiridos para poner fin a la infracción y corregir sus efectos.
14. Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en la presente ley o en las demás disposiciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, salvo las referentes a los derechos lingüísticos regulados en el capítulo VIII del título III de la ley.

### CAPÍTULO III

#### Calificación de las infracciones

##### **Artículo 143.** *Calificación y graduación de las infracciones.*

1. Las infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias recogidas en el artículo 135, apartados 1, 2 y 3, se calificarán de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la Ley 14/1986, General de Sanidad. Las mismas reglas, adaptando las referencias al bien jurídico protegido, se aplicarán respecto a las infracciones lesivas de la seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

2. Cuando no sea de aplicación lo previsto en el apartado anterior, las infracciones se calificarán inicialmente por los caracteres de la acción u omisión y de la culpabilidad del responsable conforme a las siguientes reglas:

1.ª Se calificarán como graves, salvo que tengan la consideración de muy graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo, las infracciones tipificadas en:

- a) el artículo 135, apartado 4,
- b) el artículo 136, apartado 1,
- c) el artículo 138, apartados 6 y 8,
- d) el artículo 139, apartados 1, 21 y 22,
- e) el artículo 140,
- f) el artículo 142, apartado 8, 9 y 13.

2.<sup>a</sup> Las restantes infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias tipificadas en la presente ley se califican inicialmente como leves, salvo que tengan la consideración de graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.

3. Las infracciones que, de acuerdo con el apartado anterior, merezcan en principio la calificación de leve o grave serán calificadas respectivamente como graves o muy graves si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Haber sido realizadas aprovechando situaciones de necesidad de determinados bienes, productos o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.
- b) Haberse realizado explotando la especial inferioridad, subordinación o indefensión de determinadas personas consumidoras o grupos de ellas.
- c) Cometerse con incumplimiento total de los deberes impuestos o con una habitualidad, duración u otras circunstancias cualitativas o cuantitativas que impliquen desprecio manifiesto de los intereses públicos protegidos por esta ley.
- d) Producir una alteración social grave, injustificada y previsible en el momento de la comisión, originando alarma o desconfianza en las personas consumidoras o usuarias o incidiendo desfavorablemente en un sector económico.
- e) Realizarse prevaleciendo de la situación de predominio del infractor en un sector del mercado.
- f) Ser reincidente el responsable por la comisión de cualesquiera delitos o infracciones lesivas de los intereses de las personas consumidoras o usuarias en las condiciones y plazos previstos en el artículo 29.3.d) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

4. Las infracciones que, de acuerdo con los apartados anteriores, merezcan en principio la calificación de grave o muy grave se considerarán respectivamente como leve o grave si antes de iniciarse el procedimiento sancionador el responsable corrige 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.

No obstante, no se tendrá en cuenta lo dispuesto en el párrafo anterior, y se impondrá la sanción en su grado máximo, cuando se acredite alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.
- b) Que la infracción comporte un riesgo para la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.

5. Cuando concurrieran circunstancias del apartado 3 con las del apartado 4 se podrán compensar para la calificación de la infracción.

## CAPÍTULO IV

### Sanciones

#### SECCIÓN 1.<sup>a</sup> CLASIFICACIÓN DE LAS SANCIONES

##### **Artículo 144.** Sanciones a imponer.

Por la comisión de las infracciones tipificadas en esta ley podrán imponerse las siguientes sanciones:

- a) Como sanción principal, multa.
- b) Además de las sanciones principales, podrá acordarse también, como sanciones accesorias, el decomiso y la destrucción de la mercancía, la publicidad de las sanciones y el cierre del establecimiento, instalación o servicio, según se dispone en los artículos siguientes.

**Artículo 145. Sanción de multa.**

1. La imposición de sanciones deberá garantizar, en cualquier circunstancia, que la comisión de una infracción no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el cumplimiento de las normas infringidas. Sobre esta base, las infracciones serán sancionadas con multa comprendida entre los siguientes importes máximos y mínimos:

a) Para las infracciones leves, multa comprendida entre 150 y 10.000 euros, en los grados que se indican, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido:

- Grado mínimo: entre 150 y 3.000 euros.
- Grado medio: entre 3.001 y 7.000 euros.
- Grado máximo: entre 7.001 y 10.000 euros.

b) Para las infracciones graves, multa comprendida entre 10.001 y 100.000 euros, en los grados que se indican, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido:

- Grado mínimo: entre 10.001 y 30.000 euros.
- Grado medio: entre 30.001 y 70.000 euros.
- Grado máximo: entre 70.001 y 100.000 euros.

c) Para las infracciones muy graves, multa comprendida entre 100.001 y 1.000.000 euros, en los grados que se indican, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido:

- Grado mínimo: entre 100.001 y 300.000 euros.
- Grado medio: entre 300.001 y 650.000 euros.
- Grado máximo: entre 650.001 y 1.000.000 euros.

2. La imposición de sanciones deberá garantizar, en cualquier circunstancia, que la comisión de una infracción no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el cumplimiento de las normas infringidas.

3. El beneficio ilícito se calculará, cuando no pueda ser determinado exactamente, con criterios estimativos e incluirá el aumento de ingresos y el ahorro de gastos que haya supuesto directa o indirectamente la infracción sin descontar multas, perjuicios de los comisos o cierres, ni las cantidades que por cualquier concepto haya tenido que abonar el responsable a la Administración o a las personas consumidoras y usuarias como consecuencia de la infracción.

**Artículo 146. Sanción de cierre del establecimiento, instalación o servicio.**

1. Cuando se hayan cometido infracciones muy graves y el establecimiento, la instalación o el servicio radiquen en territorio de Euskadi, la resolución sancionadora podrá proponer al Consejo de Gobierno que, además de la sanción pecuniaria, acuerde su cierre temporal, por un plazo máximo de cinco años, así como las medidas complementarias que aseguren la plena eficacia de la decisión.

2. Cuando la infracción afecte a entidades prestadoras de servicios de la sociedad de la información, podrán adoptarse las medidas necesarias para la interrupción de la prestación, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico o norma que la sustituya.

3. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado al ayuntamiento del término en que se ubique el establecimiento, instalación o servicio.

4. La clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad y la retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad no tienen el carácter de sanción.

**Artículo 147. Sanción accesoria de decomiso de mercancías.**

1. En la misma resolución sancionadora, podrá acordarse como sanción accesoria, el decomiso de las mercancías adulteradas, deterioradas, falsificadas, fraudulentas, no identificadas o que puedan suponer riesgo para las personas consumidoras o usuarias. Cuando, pudiendo resultar de lícito comercio tras las modificaciones que procedan, su valor, sumado a la multa, no guarde proporción con la gravedad de la infracción, podrá no acordarse tal medida o acordarse solo parcialmente para que sea proporcional.

2. caso, dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud.

3. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte, distribución y destrucción de las mercancías objeto de los hechos sancionados serán a cuenta de la persona responsable de la infracción.

**Artículo 148. Sanción accesoria de publicidad.**

1. Por razones de ejemplaridad y en evitación de futuras conductas infractoras y siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción, la resolución sancionadora podrá acordar, como sanción accesoria, la publicidad de las sanciones impuestas.

2. La publicidad hará referencia a los nombres y apellidos o razón social de la persona responsable de la infracción, los hechos y el tipo de infracción cometida.

3. La publicación de estos datos se realizará, una vez que la resolución sancionadora sea firme en vía administrativa, a través de los medios de comunicación social que se estimen más adecuados a la finalidad de la sanción.

4. El coste de dicha publicación será sufragado por la persona empresaria sancionada.

**SECCIÓN 2.ª GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES****Artículo 149. Criterios de graduación.**

1. Para determinar la cuantía y extensión de las sanciones que hay que imponer se tendrán en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas contempladas en los artículos siguientes.

2. La concurrencia de dichas circunstancias no supondrán un cambio en la calificación jurídica de la infracción.

3. Cuando no concurra ninguna circunstancia agravante ni atenuante, se impondrá la sanción en su grado medio.

4. Si concurre una o varias circunstancias agravantes, se impondrá la sanción en su grado máximo.

5. Si concurren una o más circunstancias atenuantes, se impondrá la sanción en su grado mínimo.

6. Se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes.

7. No se tendrán en cuenta, para graduar la sanción, las circunstancias agravantes o atenuantes que ya hayan sido consideradas en la definición del tipo infractor o en su calificación.

8. La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa que el cumplimiento de las normas infringidas, con respeto del principio de proporcionalidad.

**Artículo 150. Circunstancias agravantes.**

Son circunstancias agravantes:

- a) Aprovecharse de la posición relevante de la persona infractora en el mercado.
- b) La afección directa a personas especialmente vulnerables, cuando tal condición tenga relación con los hechos constitutivos de infracción.
- c) La utilización de métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas con el fin de eludir la aplicación de una norma protectora de las personas consumidoras y usuarias.
- d) La voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias.
- e) Aprovecharse de una posición de poder respecto de una persona consumidora o usuaria o de una situación en la que la libertad de elección de esta se encuentre mermada por cualquier circunstancia.

#### **Artículo 151.** *Circunstancias atenuantes.*

Son circunstancias atenuantes las siguientes:

- a) Que la infracción se haya cometido por simple inobservancia de las normas derivada de error o ignorancia.
- b) Que la persona responsable de la infracción colabore activamente con la Administración competente en materia de consumo, con la finalidad de disminuir o reparar las consecuencias derivadas de la comisión de la infracción.
- c) El sometimiento de los hechos al arbitraje de consumo o a otro arbitraje institucional.

#### **Artículo 152.** *Circunstancias mixtas.*

Son aquellas circunstancias que, en función de la naturaleza, motivos o efectos de la infracción, pueden agravar o atenuar la responsabilidad. Son circunstancias mixtas las siguientes:

- a) El volumen de negocio en relación con los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la persona empresaria.
- b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- c) Los daños o perjuicios causados a las personas consumidoras o usuarias.
- d) El número de personas consumidoras o usuarias afectadas.
- e) El grado de intencionalidad.

#### **Artículo 153.** *Reducción de sanciones pecuniarias.*

1. En caso de que la sanción propuesta consista únicamente en la imposición de una multa, su importe se reducirá en un 20 por ciento cuando la persona responsable de la infracción reconozca su responsabilidad, mostrando su conformidad con el contenido de la resolución de inicio del procedimiento sancionador y renuncie a la presentación de recursos en vía administrativa.

2. El importe de la sanción propuesta se reducirá además en otro 20 por ciento cuando la persona responsable de la infracción realice el pago voluntario de la sanción antes de dictarse la resolución sancionadora y renuncie a la presentación de recursos en vía administrativa.

3. Se aplicará una reducción del 40 por ciento sobre el importe de la sanción propuesta, cuando la persona responsable de la infracción acredite haber compensado satisfactoriamente los daños y perjuicios ocasionados a las personas consumidoras y usuarias. La reducción, en su caso, tendrá carácter acumulativo a las señaladas en los apartados 1 y 2 de este artículo y no procederá cuando se hayan producido intoxicación, daños personales, enfermedad o muerte o concurren indicios racionales de la comisión de delitos.

4. La interposición de recursos administrativos supondrá la pérdida de la reducción realizada.

### SECCIÓN 3.ª OTRAS DISPOSICIONES

#### **Artículo 154.** *Publicación de infracciones cometidas.*

1. Con la finalidad de que las personas consumidoras y usuarias conozcan las infracciones cometidas en materia de consumo y puedan prevenir la continuidad de las conductas ilícitas, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dar a conocer públicamente una relación sucinta de las infracciones que hayan sido objeto de resolución firme en vía administrativa durante los tres años anteriores.

2. Dicha relación podrá contener la indicación de los nombres y apellidos o razón social de las personas responsables de la infracción, los hechos y el tipo de infracciones cometidas y la cuantía de la sanción impuesta.

3. La publicación a que se refiere el presente artículo no tendrá carácter de sanción.

**Artículo 155. Rectificaciones públicas.**

Si la sanción se impone por infracciones en materia de publicidad, podrá exigirse a la persona responsable de la infracción, de oficio o a instancia de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, que publique a sus expensas y en condiciones análogas a las iniciales, una rectificación pública, que no tendrá carácter de sanción.

**Artículo 156. Indemnización de daños y perjuicios.**

1. Con independencia de las sanciones establecidas por la presente ley, en la misma resolución sancionadora podrá preverse, como obligación de la persona responsable de la infracción, la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y el importe de los demás daños y perjuicios que hayan sido acreditados.

2. En tales supuestos, cuando la persona consumidora o usuaria perjudicada no tenga la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador, se le dará audiencia con objeto de que pueda acreditar los daños y perjuicios sufridos y formular las alegaciones que tenga por conveniente.

3. De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine, se procederá a su cobro por la vía de apremio.

4. El importe de la indemnización, una vez que sea cobrado por la Administración, se reintegrará a la persona consumidora o usuaria perjudicada.

5. Contra la resolución que ponga fin al procedimiento podrán interponerse los recursos administrativos y jurisdiccionales que procedan.

**Artículo 157. Efectos de las sanciones sobre la concesión de subvenciones.**

Podrá denegarse la concesión de una ayuda o subvención con cargo a los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma cuando la empresa haya sido sancionada en los dos años anteriores a su convocatoria por la comisión de una infracción grave o muy grave de las reguladas en esta ley.

## CAPÍTULO V

### Responsabilidad por infracciones

**Artículo 158. Sujetos responsables.**

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta ley aquellas personas físicas o jurídicas a las que, por acción u omisión, les sean imputables.

2. En particular, serán responsables, salvo prueba que acredite la responsabilidad de un tercero:

a) De las infracciones cometidas en productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro:

- La firma o razón social que figure en el envase o etiqueta, presentación o publicidad. Dicha persona empresaria podrá eximirse de su responsabilidad si acredita su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, a quienes se imputará la infracción.

- Quien distribuya, comercialice y envase dichos productos.

- Cuando la infracción consista en no utilizar el idioma exigible legal o reglamentariamente en el etiquetado o presentación del producto, quien lo distribuya o comercialice.

- De las infracciones cometidas en relación con los productos comercializados con marca propia, genérica o de distribución, tanto la persona titular de la marca como quien los fabrique.

b) De las infracciones cometidas en productos que carezcan de etiquetado, cuando en la etiqueta no conste la identificación de la persona empresaria, o se vendan a granel, la persona tenedora.

c) De las infracciones relacionadas con la falta de conformidad de los productos, la persona o entidad proveedora o distribuidora.

Cuando a la persona consumidora o usuaria le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente a la persona o entidad proveedora o distribuidora, podrá reclamar directamente a la persona o entidad productora, la cual responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, la identidad o la idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

d) De las infracciones cometidas por incumplimiento del régimen establecido en materia de garantías, así como del derecho de desistimiento reconocido legal o contractualmente, responderá la persona o entidad proveedora o distribuidora, salvo que no sea posible dirigirse contra ella, o ello constituya una carga excesiva, en cuyo caso, será responsable quien produzca los bienes.

e) De las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la persona física o jurídica con la que se contrató la prestación del servicio o la que resulte legalmente obligada a prestarlo.

**3.** En el supuesto de infracciones cometidas en bienes procedentes de otros países de la Unión Europea o de estados que no formen parte de esta, se considerará responsable a la persona física o jurídica que en primer lugar introduzca o ponga en circulación el producto en el mercado español.

**4.** Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica, podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así como las personas técnicas responsables de la elaboración y el control de los productos o servicios en relación con los cuales se ha producido la infracción, de acuerdo con la legislación vigente en materia societaria.

Quedará exonerada de responsabilidad quien, formando parte de los órganos rectores o de dirección de la persona jurídica infractora, acredite su negativa o voto en contra en relación con las actuaciones constitutivas de la infracción.

**5.** La actuación infractora de una persona empresaria podrá ser imputada también a las personas físicas o jurídicas que la controlen o mantengan con ella un contrato de franquicia o de venta o comercialización en exclusiva de sus productos y servicios.

**6.** Las personas prestadoras de servicios de la sociedad de la información serán responsables de las acciones u omisiones que les sean imputables, en los términos establecidos por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico o norma que la sustituya.

**7.** Si en la comisión de la infracción concurren varias personas, responderán solidariamente todas ellas.

#### **Artículo 159.** *Responsabilidad por representación.*

Quien se presente en el mercado como representante, actúe en nombre de otra empresa, haga ostentación pública de esta condición o actúe como si la tuviera, será responsable solidario con la empresa representada, salvo que se acredite ausencia de vinculación entre ellas.

#### **Artículo 160.** *Responsabilidad del receptor de la contraprestación.*

Sin perjuicio de lo establecido en los preceptos anteriores, será también responsable de las infracciones cometidas en el marco de una relación de consumo, quien reciba una contraprestación de la persona consumidora o usuaria, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a quien considere responsable.

## CAPÍTULO VI

### **Prescripción y caducidad**

#### **Artículo 161.** *Prescripción de las infracciones.*

**1.** Las infracciones tipificadas en esta ley prescribirán:

- a) A los cinco años, las infracciones muy graves.
- b) A los tres años, las infracciones graves.
- c) Al año, las infracciones leves.

2. El plazo de prescripción de las infracciones no comenzará a computar hasta que esta se manifieste o exteriorice y, en el caso de infracciones continuadas, solo cuando finalice la acción infractora o el último acto con que la infracción se consume.

En los supuestos de concurrencia de infracciones o de infracciones conexas, el plazo de prescripción será el que corresponda a la infracción más grave.

3. Interrumpirán la prescripción las actuaciones judiciales en el ámbito penal sobre los mismos hechos o sobre otros hechos conexos cuya separación de los constitutivos de la infracción de la normativa de consumo sea jurídicamente imposible, de manera que la sentencia que pudiera recaer vinculará a la Administración actuante.

4. Igualmente interrumpirá la prescripción de las infracciones la iniciación de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora por los mismos hechos, con conocimiento de la persona interesada, sobre la base de normativa sectorial si, finalmente, apreciándose identidad de fundamento, procediese la aplicación preferente de la normativa de consumo. En estos supuestos, se reiniciará el cómputo del plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la presunta persona responsable.

#### **Artículo 162. Caducidad del procedimiento.**

1. Se producirá la caducidad del procedimiento sancionador en caso de no haber recaído resolución transcurridos nueve meses desde su iniciación.

2. Si se acuerda la acumulación en un único procedimiento de infracciones que hasta entonces se tramitaban separadamente, el plazo para dictar resolución se contará desde el acuerdo de iniciación del último de los procedimientos incoados.

#### **Artículo 163. Prescripción de las sanciones.**

1. Las sanciones establecidas en aplicación de esta ley prescribirán al término de los siguientes plazos: leves, al año; graves, a los tres años; y muy graves, a los cinco años.

2. 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 en estos supuestos la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona infractora. 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.

### DISPOSICIONES ADICIONALES

#### **Primera. Plazo de adaptación de las obligaciones del artículo 83.1.**

La puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias de los elementos indicados el artículo 83.1 se efectuará antes de transcurrido un año desde la entrada en vigor de la ley tanto por las entidades que presten servicios de carácter básico de interés general como por los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente en materia de actividad comercial.

#### **Segunda. Cuestionario sobre el cumplimiento de los derechos lingüísticos.**

Las entidades que presten servicios de carácter básico de interés general y los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente remitirán al departamento competente en materia de consumo, cada cinco años o con la periodicidad que aquel determine, un cuestionario que les será facilitado a fin de identificar las actuaciones efectuadas en materia de derechos lingüísticos contemplados en este estatuto.

La confección del cuestionario, así como la evaluación de la información recibida, será realizada conjuntamente con el órgano competente en materia de política lingüística, y servirá de base para identificar la activación de las políticas necesarias para impulsar el cumplimiento de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.



**DISPOSICIONES TRANSITORIAS****Primera. Requisitos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas.**

Hasta que se desarrolle reglamentariamente lo dispuesto por el artículo 62, se entenderá que los requisitos de implantación territorial, número de personas asociadas y programa de actividades de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas, en todo lo que no sea contrario a la presente ley, son los regulados por el Decreto 249/1985, de 30 de julio, por el que se modifica el Decreto de 17 de agosto de 1981, sobre creación del Censo de Asociaciones de Consumidores, según lo establecido en la Ley sobre el Estatuto del Consumidor o disposición que la sustituya.

**Segunda. Hojas de reclamaciones.**

1. Hasta que no se desarrolle reglamentariamente lo dispuesto por el artículo 90 sobre hojas de reclamaciones, continuará vigente, en todo lo que no sea contrario a la presente ley, el Decreto 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.

2. En ausencia de regulación específica, las hojas de reclamaciones electrónicas se ajustarán, en cuanto a su contenido, al modelo de hojas de reclamaciones del Anexo I de dicho decreto.

**Tercera. Documento justificativo de consumo.**

Las personas proveedoras de bienes o servicios mediante máquinas automáticas y que no hagan uso de la posibilidad prevista en el artículo 25.3, dispondrán de un plazo de dos años a partir de la entrada en vigor de la presente ley para la adecuación de estas, de cara al cumplimiento de la entrega de documento acreditativo de la relación de consumo.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA****Derogación normativa.**

Quedan derogados:

1. La Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.
2. El Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, en la medida en que se oponga a lo dispuesto en la presente ley.

**DISPOSICIÓN FINAL****Entrada en vigor.**

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Por consiguiente, ordeno a todos los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi, particulares y autoridades, que la guarden y hagan guardarla.

Vitoria-Gasteiz, a 2 de mayo de 2023.

El Lehendakari,  
IÑIGO URKULLU RENTERIA.