

# ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS



# Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
• ¿Qué es este Estatuto? .....	4
• ¿A quién afecta? .....	4
• ¿Por qué lo hacemos? .....	5
• Principio .....	5



<b>ÓRGANOS COMPETENTES Y SUS FUNCIONES</b> .....	6
• Gobierno Vasco .....	6
• Kontsumobide .....	7
• Ayuntamientos .....	7
• Concurrencia y cooperación .....	8
• La Comisión Consultiva de Consumo .....	9



<b>LAS PERSONAS CONSUMIDORAS: Derechos</b> .....	10
• Disposiciones generales .....	10
• Salud y seguridad .....	13
• Intereses económicos y sociales .....	14
• Reparación del daño .....	20
• Información y formación .....	21
• Representación, participación y consulta: las asociaciones de personas consumidoras y usuarias .....	25
• Lingüísticos .....	29



<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b> .....	30
• Disposiciones generales .....	30
• Quejas, reclamaciones y sugerencias .....	31
• Mediación .....	32
• Arbitraje .....	33



<b>LA INSPECCIÓN DE CONSUMO</b> .....	34
• ¿Qué es? .....	34
• ¿Quiénes realizan la inspección? .....	34
• El proceso de inspección .....	37



<b>VIGILANCIA Y CONTROL</b> .....	38
• Generales .....	38
• Medidas provisionales .....	39
• Controles y análisis .....	41



<b>INFRACCIONES Y SANCIONES</b> .....	44
• Infracciones .....	46
• Sanciones .....	48
• Responsabilidades .....	51
• Prescripción y caducidad .....	53

# Introducción

## ¿Qué es este Estatuto?

Un Estatuto es un conjunto de normas que regula el funcionamiento de una organización o una actividad.

Este documento es el Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Recoge las normas relacionadas con el **consumo** de bienes y servicios por parte de la ciudadanía en la Comunidad Autónoma Vasca (CAV).

## ¿A quién afecta?

Este Estatuto tiene como objetivo proteger, defender y promocionar los derechos de las personas consumidoras y usuarias de la CAV. No afecta a las actividades de servicio público sin coste o pago de tributos entre administraciones públicas y personas consumidoras.

Cuando hablamos de **consumo** incluye diversos sectores de la actividad, sanitaria, industria, comercio o transportes.

## ¿Por qué lo hacemos?

El primer Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias se aprobó en diciembre de 2003.

Han pasado casi 20 años, la sociedad ha cambiado y es necesario actualizarlo; sobre todo, en lo referido a la protección de derechos en materia de consumo.

Este nuevo Estatuto quiere dar respuesta a los cambios en:

- La conciencia de la ciudadanía sobre el consumo responsable.
- Los hábitos de consumo.
- Las nuevas normas sobre consumo de la Unión Europea.

También hay que tener en cuenta la creación en 2007 de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, como organismo autónomo para definir, planificar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco sobre defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.

## Principio

Las administraciones públicas de la CAV y Kontsumobide deberán tener en cuenta la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.

# Órganos competentes y sus funciones



## Gobierno Vasco

- Diseña la política de protección de las personas consumidoras y usuarias en Euskadi y promueve planes de actuación entre sus departamentos.
- Aprueba los reglamentos para la aplicación de esta ley.
- Sanciona en base a esta ley.

## Departamento de Consumo del Gobierno Vasco

- Inspecciona y controla bienes y productos y toma medidas administrativas.
- Fomenta y desarrolla sistemas de mediación para resolver conflictos.
- Fomenta que se creen asociaciones de consumo.
- Sanciona en base a esta ley.
- Resuelve **recursos de alzada** contra actos que dicta Kontsumobide.

## Otros departamentos del Gobierno Vasco

Con competencia en materia de salud, vivienda, agroalimentación, medioambiente turismo y otras áreas.

- Funciones que les atribuya la normativa de su sector en cuanto a consumo.

**Recurso:** Reclamación o queja que una persona presenta contra una decisión de una institución, de un juez o de un tribunal. En este caso, el **de alzada** es cuando se pide que un órgano administrativo revise un acto dictado por otro.

## Kontsumobide

- Aquellas que esta ley no atribuya a otros órganos y administraciones.
- Las que establece la ley de creación de Kontsumobide (art. 4 9/2007)

## Ayuntamientos

- Proteger y defender a las personas consumidora y usuarias dentro del ámbito municipal.
- Si cuentan con personal de inspección municipal, vigilar, controlar bienes y servicios y sancionar cuando el establecimiento o persona empresaria esté en el municipio.  
Deberán informar y enviar a Kontsumobide las resoluciones y sanciones impuestas.  
También cuando la cuantía de la multa sea mayor que la que pueden imponer los Ayuntamientos.
- Fomentar y apoyar a las asociaciones de personas consumidoras en el municipio.
- Informar y formar a personas consumidoras y usuarias.
- Recoger quejas, reclamaciones y denuncias de personas consumidoras y usuarias y de las asociaciones.

### Concurrencia y cooperación entre Administraciones

Cuando la competencia en temas de consumo la tienen varias administraciones la actuación será aquella que mejor proteja a las personas consumidoras y usuarias, teniendo en cuenta una serie de **principios**.

Las administraciones colaborarán entre sí en diferentes formas para asegurar la protección de las personas usuarias:

- El Gobierno Vasco, mediante convenios con la Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y regiones de Europa.
- El Gobierno Vasco y Kontsumobide, mediante acuerdos con otras administraciones sobre recursos humanos y materiales para hacer cumplir la ley.
- Los Ayuntamientos y Diputaciones, mediante la información a Kontsumobide sobre empresas y establecimientos de su municipio y territorio.

**Principios:** Especialidad, subsidiariedad, coordinación y unidad de acción.

### La Comisión Consultiva de Consumo

¿QUÉ ES?



**Órgano asesor**, de participación y fomento de la colaboración entre agentes sociales y administraciones públicas.

¿QUIÉN LA COMPONE?



- **Presidencia:** Dirección de Kontsumobide
- **Representantes de entidades** sociales, profesionales, económicas, administraciones, asociaciones,...

¿QUÉ HACE?



- **Se le consulta** a la hora de regular materias relacionadas con consumo y en la elaboración de códigos de buenas prácticas.
- **Propone** a asociaciones de consumo en órganos donde deben estar representadas las personas consumidoras y usuarias.
- **Hace propuestas y asesora** a Kontsumobide sobre la defensa de derechos de las personas consumidoras y usuarias.

¿CÓMO FUNCIONA?



- Según su propio **reglamento**.

# Las personas consumidoras: Derechos



## Disposiciones generales

### ¿Qué derechos tienen las personas consumidoras y usuarias?

- Estar protegidas ante riesgos que afectan a su salud y a su seguridad, incluidos los que afecten al medio ambiente.
- Recibir ayuda cuando sean víctimas de contratos ilegales o tratos injustos que afecten a sus intereses económicos y sociales.
- Recibir una explicación o devolución cuando sufran algún daño al comprar un producto o utilizar un servicio.
- Tener acceso a información correcta y a la educación y divulgación sobre consumo para poder tomar decisiones.
- Tener acceso a información y formación sobre consumo responsable.
- Participar en asociaciones y otras entidades de personas consumidoras y usuarias cuando un caso les afecte.
- Comunicarse en euskera y castellano.
- Recibir más apoyo y protección cuando tengan algún problema relacionado con la compra de productos o el uso de servicios de uso común y general.  
Por ejemplo, compra de alimentos o alquiler de una vivienda.
- Conseguir una explicación o recompensa cuando la publicidad de un producto, una oferta o un contrato no estén claros y den lugar a dudas que pueden confundir a la persona.

## Protección especial para algunas personas y situaciones

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo actuará de forma preferente ante situaciones de vulnerabilidad de cualquier persona consumidora y usuaria. Con especial atención a colectivos como menores de edad, personas mayores o personas con discapacidad.

También pone especial atención para cumplir los siguientes objetivos que protegen a todas las personas consumidoras y usuarias:

- Cuidar que todos los productos sean de calidad, ofrezcan la información necesaria sobre su uso y composición y estén bien etiquetados.
- Asegurar que los aparatos e instalaciones del hogar son seguros.
- Ofrecer apoyo ante problemas con la compra y uso de productos, y contratos relacionados con telefonía, internet y otros servicios de comunicaciones electrónicas.

## Consumo responsable y despilfarro de alimentos

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo apoya el consumo moderado, y responsable, en el que cada persona reflexiona antes de comprar y compra solo los productos y servicios que necesita.

También apoya un consumo que cuide el medioambiente y la calidad de vida.

Da preferencia a los productos reciclados, al **comercio justo** y anima a las personas a que compren productos sostenibles, de cercanía (kilómetro 0), de temporada, reduzcan el consumo de plástico, envases de usar y tirar, y apuesten por los reutilizables.

Los bares y restaurantes ofrecerán agua del grifo gratis a sus clientes. También les informarán de forma clara de que pueden llevarse un envase con los alimentos que hayan pedido y no consumido. Todo ello para evitar tanto el plástico de un solo uso como el despilfarro alimentario para un consumo responsable.

**Comercio justo:** Modelo de comercio internacional que protege los derechos de las personas campesinas, ganaderas y artesanas que están en desventaja social y económica.

## Responsabilidades de las personas consumidoras y usuarias

- Exigir factura al comprar un producto para que se reconozca su derecho a pedir comprobantes de compra.
- No comprar productos o servicios de forma ilegal o inapropiada.
- Hacer un buen uso de los productos y servicios que consigan y seguir las indicaciones que se den en cada uno de ellos.
- Avisar a las autoridades cuando vean que un producto o servicio está en mal estado o es un riesgo para la salud y seguridad.
- Colaborar con las administraciones para seguir las normas y solucionar los conflictos.

## Salud y seguridad



### ¿Qué información deben dar los productos y servicios?

Todos los productos y servicios deben dar información sobre los riesgos que puede producir su uso para la salud y la seguridad de las personas.

Las empresas que ofrecen un producto o servicio en Euskadi tienen la obligación de traducir a euskera y castellano la información sobre ese producto y sus riesgos, cuando la información está en otras lenguas.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá que la información en el etiquetado de los productos se ofrezca también en sistema Braille, cuando sean susceptibles de afectar a la salud y seguridad de las personas.

Las siguientes personas y entidades deben informar a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo sobre los riesgos de un producto para la salud y seguridad

- Osakidetza Servicio Vasco de Salud y las entidades medicas privadas deben informar de medicamentos o productos que pueden provocar daños graves a la salud de las personas.
- Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tienen el deber de informar sobre productos que han provocado algún daño a personas.
- Las personas consumidoras y usuarias pueden informar de forma directa cuando sepan que un producto o servicio está siendo perjudicial para la salud o la seguridad de las personas.

## Intereses económicos y sociales



### ¿Qué deben tener en cuenta las personas consumidoras y usuarias?

Todos los productos y servicios deben tener la calidad que se explica en su etiqueta o contrato y en la publicidad que crean las empresas para darlos a conocer.

Para comprobar que un producto o servicio es de calidad hay que tener en cuenta lo siguiente:

- La información sobre un producto o servicio que aparece en su contrato, presupuesto o cualquier otro documento, son reales y corresponden con las características de ese producto.

- El producto tiene información sobre su peso, sus medidas reales y el uso que se le puede dar.
- Hay información sobre la posibilidad o no de conseguir un repuesto de ese producto si se pierde o estropea y de contar con un servicio técnico o de atención al cliente al que la persona se puede dirigir.
- El producto o servicio tiene **garantía** y la información que da esta garantía es clara.
- Hay información sobre cuál es el origen de ese producto o servicio. De dónde viene o dónde se ha creado.
- La persona que vende el producto o servicio entrega una factura a la persona consumidora o usuaria. La factura es un documento en el que deben aparecer los datos de la empresa o persona que vende el producto o servicio, el precio final, los impuestos que se pagan por ese producto y la fecha. Nunca se podrá cobrar por emitir una factura.

**Garantía:** Información que acompaña a un producto y asegura que quien lo vende se compromete por un tiempo a arreglarlo o cambiarlo por otro igual en caso de que el producto se rompa o sea de mala calidad.



- La persona consumidora o usuaria recibe un resguardo de recogida cuando deja un producto para que se lo arreglen, revisen o cambien por otro.

En ese resguardo deben aparecer los datos necesarios para identificar el producto, el estado en el que está y la fecha y lugar en el que se devolverá a la persona.

### **Ofertas comerciales de productos y servicios**

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo tomará las medidas necesarias para que las ofertas comerciales de los productos y servicios den una buena información sobre las características del producto, el uso que se le puede dar y las condiciones en las que se vende.

En concreto, todas las ofertas comerciales deben informar de:

- Datos de la persona o la empresa que crea la oferta comercial.
- Características del producto o servicio.
- Medio de comunicación que se usa para dar a conocer el producto o servicio.
- Precio completo del producto o servicio.  
Cuando el producto o servicio tenga gastos extra que no se pueden calcular con antelación, hay que informar de que existen estos gastos.
- Procedimiento que hay que seguir para pagar el producto o servicio.
- Fechas a las que se compromete la empresa para entregar el producto o servicio a la clientela.

- Posibilidad de renunciar o no al producto o servicio después de firmar un contrato.  
Por ejemplo, posibilidad que hay de anular un viaje y de que te devuelvan el dinero después de pagarlo y de firmar un acuerdo.
- Quién es la persona o empresa que ofrece un producto o servicio en los casos de venta online (por internet).  
Las páginas web deben explicar en un apartado cuáles son los motivos por los que pueden ofrecer ese producto o servicio.

La información que dan las ofertas comerciales debe ser verdadera y estar explicada de forma clara y comprensible para que la entiendan todas las personas.

Está prohibido engañar a las personas a través de las ofertas comerciales, acosarles por teléfono o en su domicilio para venderles algo o seguir enviando ofertas comerciales a una persona que ha comunicado que no quiere recibirlas más.

Las personas o empresas que venden productos a domicilio deben conseguir el permiso de la persona que vive en ese domicilio al menos 48 horas antes de ir a venderle el producto. Este permiso se consigue cuando la persona firma un documento de autorización. En el documento deben aparecer los datos de la empresa, el nombre de la persona que va al domicilio a vender, la descripción del producto y el día y hora de la visita.

Las personas o empresas que prestan servicios en el domicilio (telefonía, suministro de luz, gas...) de una persona deben avisar con 15 días de antelación cuando van a dejar de prestar el servicio por algún motivo.

Los contratos que se hagan por teléfono o internet se atenderán al libro II. Los cambios verbales sobre un contrato, oferta o producto deben ponerse por escrito.

### **Servicios de atención a la clientela**

Todas las personas y empresas que fabrican, venden y ofrecen productos o servicios deben tener una **dirección de correo postal, electrónico o número de teléfono** disponible para que su clientela contacte cuando necesiten más información o quieran poner una queja o reclamación.

### **El teléfono de atención a la clientela debe ser gratuito**

o costar el mismo dinero que una llamada a cualquier teléfono fijo o móvil. No puede costar más. Estos servicios deben atenderlos personas, no solo máquinas.

Además, las empresas que prestan servicios básicos en los domicilios deben tener un teléfono gratuito al que pueda llamar su clientela en caso de emergencia.

Por ejemplo, profesionales de la fontanería que arreglan escapes de agua y tuberías. Los grandes establecimientos comerciales y grandes empresas tendrán que tener personal especializado y formado en su servicio de atención al cliente.

Las obligaciones de las empresas cuando reciben una **queja o reclamación** son:

- Recoger la queja o reclamación, ponerle un número y entregar un justificante a la persona que ha puesto esa queja.
- Responder a la queja o reclamación antes de un mes. Cuando la empresa no pueda resolver la queja o reclamación deberá informar a la persona que la ha puesto de las opciones que tiene.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo puede firmar acuerdos con las entidades que quieran hacerlo de forma voluntaria para ayudarles a controlar los sistemas de venta de productos o servicios.

También puede tomar medidas legales contra las entidades que ofrezcan productos o hagan actividades que perjudiquen a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias. En especial, cuando perjudiquen a personas que están en situación de desventaja física, psíquica, social o económica.

No se podrá discriminar a las personas por raza, sexo, religión, discapacidad, etc. a la hora de acceder a productos y servicios.

Tampoco se puede cobrar un precio diferente por un producto o servicio dependiendo de si lo compra un hombre o una mujer.

## Reparación del daño



### ¿Qué derechos tienen las personas que sufren algún daño provocado por un producto o servicio?

Estas personas tienen derecho a que se les compense por los daños que les haya provocado el uso de un producto o servicio.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo informará a estas personas de los derechos legales que tienen y el proceso que deben seguir para recibir el dinero.

La resolución de sanción puede incluir la obligación de pagar los daños.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo también firmará **convenios** con distintas entidades que ayudan a las personas consumidoras y usuarias a justificar el daño que han sufrido al comprar un producto o usar un servicio y a pedir el dinero que les corresponda.

**Convenio:** Acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre un asunto.

## Información y formación



### ¿Qué información deben llevar los productos?

- Nombre y dirección de la persona o empresa que ha creado el producto o ha puesto en marcha el servicio.
- Explicación de qué materiales está hecho el producto, cuál es su origen y para qué sirve.
- Cantidad de producto, categoría a la que pertenece y nombre comercial, si lo tiene.
- Fecha en la que se ha creado el producto y fecha de caducidad o plazo de tiempo recomendado para usarlo.
- Instrucciones para usar el producto y posibles riesgos.
- Información sobre los servicios de atención al cliente y los servicios para poner quejas y reclamaciones.
- Precio total del producto.  
El precio debe aparecer de forma clara, sin llevar a confusiones o errores. Cuando el producto está de muestra en un escaparate, los precios se deben ver desde el exterior, sin necesidad de entrar a la tienda.

### Dar a conocer la información

Todas las empresas que prestan servicios deben colocar un cartel en la puerta del establecimiento que informe de cuál es su horario de atención al público.

También deben informar sobre sus sistemas para solucionar conflictos con la clientela.

Las entidades que gestionan espacios al aire libre dónde se hacen actividades, o se ofrecen servicios como parques o autopistas, deben informar cuando ese lugar está en obras, hay mucha gente allí o se puede ver afectado por el clima.

Las empresas que lanzan ofertas especiales de algún producto o servicio durante un tiempo, deben incluir esta información en su publicidad:

- Fecha en que empieza la oferta del producto o servicio.
- Duración de la oferta, número de productos disponibles o cantidad de personas que se pueden beneficiar con la oferta.
- Requisitos que deben cumplir las personas para beneficiarse de la oferta.
- Uso que se puede dar a los productos o servicios.
- Cuáles son las ventajas de la oferta.
- Datos de la empresa responsable de la oferta.

### **Educación y formación a las personas consumidoras y usuarias**

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo realiza las siguientes acciones para que las personas estén más informadas:

- Informa a las personas consumidoras y usuarias sobre cuáles son sus derechos y cómo pueden pedirlos.
- Hace estudios sobre cuáles son los productos de más calidad y los que más consumen las personas.
- Participa en las campañas informativas con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, las empresas y otras entidades.

- Apoya la creación de espacios sobre consumo responsable en los medios de comunicación y en algunos eventos, como las ferias.
- Fomenta identificaciones de calidad para productos y servicios que se hacen en Euskadi, en colaboración con asociaciones, empresas y cámaras de comercio.
- Informa sobre productos peligrosos.
- Apoya la creación de símbolos que identifiquen a los productos hechos con materias que respetan y cuidan el medioambiente.
- Da difusión y apoyo a reclamaciones que hacen personas consumidoras y usuarias por productos o servicios que han afectado a su salud, seguridad o intereses sociales y económicos.

- Organiza campañas en colaboración con los ayuntamientos y organizaciones de personas consumidoras y usuarias para informar sobre los productos o servicios que más se usan, los que reciben más quejas o los que pueden ser un fraude.
- Promueve la creación de oficinas de información en los pueblos y ciudades en los que viven más de 15.000 personas.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo colabora con ayuntamientos y otras entidades para crear programas que ofrezcan formación a las personas consumidoras y usuarias.

Estos programas de formación permiten a las personas consumidoras y usuarias:

- Comprender mejor la información relacionada con el consumo de productos y uso de servicios.
- Conocer sus derechos y obligaciones.
- Prevenir riesgos al consumir productos y usar servicios.
- Conocer qué es el consumo responsable y practicarlo.
- Conocer y comprender las nuevas formas de pago digital.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo imparte formación para enseñar qué son y en qué consisten los principios de responsabilidad, sostenibilidad y solidaridad en el consumo de productos y el uso de servicios.

También elabora y publica material sobre consumo de productos y uso de servicios para niños, niñas y adolescentes para que el personal docente lo trabaje y aproveche en los centros educativos.

Los medios de comunicación públicos de Euskadi dedicarán espacios en su programación para dar información de interés sobre consumo a la ciudadanía.

Estos espacios no estarán dedicados a vender productos.

## Asociaciones de personas consumidoras y usuarias



### ¿Cuáles son sus funciones?

El objetivo principal de estas asociaciones es representar a las personas consumidoras y usuarias y defender sus intereses.

Siempre deben actuar de buena fe y ser leales a los intereses de la ciudadanía.

Para cumplir este objetivo serán las encargadas de:

- Informar a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y obligaciones.
- Ofrecer educación y formación a la ciudadanía sobre temas relacionados con consumo de productos y uso de servicios.
- Proteger a las personas que sufren algún daño producido por un producto o servicio.
- Mediar en conflictos que surgen entre personas consumidoras y usuarias y empresas u otras entidades.
- Informar y asesorar a la Administración Pública sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias y defender sus intereses.

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi deben tener su sede y domicilio legal en Euskadi y estar escritas en el Registro de asociaciones.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo apoya la creación de estas asociaciones y se asegura de que puedan participar en las actividades de la vida pública que les correspondan.

También les puede pedir la documentación necesaria para comprobar que están haciendo el trabajo que deben y que cumplen con los requisitos que marca la ley.

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias deben ser entidades independientes de las empresas y no recibir dinero de ellas. Aunque sí pueden firmar acuerdos de colaboración con empresas cuando el objetivo de estos acuerdos sea informar, formar y defender a las personas consumidoras y usuarias.

### **Derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias**

- Representar a las personas consumidoras y usuarias ante la Administración Pública.
- Crear y promover sistemas para resolver conflictos.
- Participar en procesos administrativos para defender los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
- Poner en marcha proyectos para defender a su asociación y a las personas que la forman, siguiendo las pautas que marca la ley.
- Tomar medidas legales contra la publicidad engañosa, que perjudica a la ciudadanía.
- Representar a las personas consumidoras y usuarias en los medios de comunicación.
- Tener acceso gratis a algunos procesos legales en las condiciones que marca la ley.
- Ser **entidades de utilidad pública**, cuando cumplan los requisitos para serlo.
- Formar parte de colegios oficiales y comisiones de interés para defender los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

**Entidades de utilidad pública:** Organizaciones que hacen actividades de interés para la mayoría de la ciudadanía y que cumplen unos requisitos concretos que marca la ley.

- Participar en la creación de los contratos que hace la Administración Pública para prestar servicios a la ciudadanía.
- Recibir ayudas y subvenciones públicas para hacer su trabajo.
- Poner en marcha acciones legales para defender los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo puede dar de baja a una asociación de personas consumidoras y usuarias por los siguientes motivos:

- No cumple los requisitos que marca la ley.
- Causa daños a personas o entidades.
- No hace ninguna actividad relacionada con la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

## Lingüísticos

- Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir la información sobre productos y servicios en euskera y castellano.

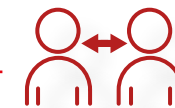
Estas dos lenguas oficiales deben estar presentes en:

- La información de todas las ofertas y promociones.
- Contratos.
- Impresos para solicitar servicios.
- Facturas.
- Manuales de instrucciones.
- Todo tipo de documentos y escritos relacionados con el consumo de productos y servicios.

En las entidades públicas de Euskadi las personas tienen derecho a elegir si quieren que les atiendan en euskera o en castellano.

**Disposición adicional 1ª y 2ª:** Las empresas que dan servicios básicos y grandes superficies, tienen 1 año desde que sale esta Ley para adaptar la información al euskera. Las empresas que dan servicios básicos y grandes superficies, tienen que rellenar un cuestionario sobre las acciones que han realizado en tema de derechos lingüísticos.

# Resolución de conflictos



## Disposiciones generales

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo facilita sistemas de resolución de conflictos relacionados con el consumo de productos y servicios. Lo hace a través de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. En Kontsumobide también se pueden presentar reclamaciones.

Los ayuntamientos también ponen en marcha sistemas de resolución de conflictos a través de las oficinas de información. En estas oficinas se pueden presentar quejas, reclamaciones y denuncias. También dan la oportunidad de mediar en conflictos relacionados con el consumo de productos y servicios.

Las personas pueden participar de forma voluntaria en los sistemas de resolución de conflictos relacionados con el consumo, siempre que les afecten. Se crearán sistemas electrónicos para facilitar la presentación de quejas, reclamaciones y denuncias y la participación en los sistemas de resolución de conflictos.

## Quejas, reclamaciones y denuncias

La ciudadanía puede presentar quejas, reclamaciones y denuncias relacionadas con el consumo de productos y servicios. Pueden hacerlo por medios digitales o de forma presencial. Lo pueden hacer por ellas mismas o a través de las asociaciones.

Todos los establecimientos de Euskadi deben tener hojas de reclamaciones en formato papel o digital para que las personas puedan presentar sus quejas y reclamaciones. También las deben tener las personas y empresas que ofrezcan servicios a través de internet, sin una tienda física.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o los servicios de cada localidad comunicarán a las personas el resultado de sus quejas y reclamaciones. Cuando la persona no esté de acuerdo con el resultado se puede empezar un proceso de mediación.



### Mediación

Para que comience un proceso de mediación lo debe pedir una de las partes implicadas.

La otra parte tiene que estar de acuerdo en participar y hacerlo de forma voluntaria.

Las dos partes actuarán siguiendo los principios de: lealtad, buena fe y respeto hacia la otra persona.

La persona mediadora puede pertenecer a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o a las oficinas de consumo de los ayuntamientos.

¿Qué principios siguen los procesos de mediación?

- Es un servicio gratuito para las personas consumidoras y usuarias.
- Las partes deben participar en la mediación de forma voluntaria y pueden renunciar a ella en cualquier momento.
- Todas las partes deben tener las mismas oportunidades.
- La persona mediadora ayuda a las partes a conseguir un acuerdo sin imponer soluciones.  
No actúa en favor de ninguna de las partes.
- Todas las personas que participan en la mediación se comprometen a mantener en secreto la información que consigan durante el proceso de mediación.
- Los acuerdos a los que se llegue a través del proceso de mediación se deben cumplir siguiendo las pautas que marca la ley.  
Estos acuerdos se recogerán en un documento que firma la persona mediadora y las dos partes que participan.

### Arbitraje

Es una forma de resolver conflictos en la que una persona preparada estudia el conflicto y decide cuál debe ser la solución.

A esta persona se le llama árbitro o árbitra.

La Junta Arbitral de Consumo de Euskadi es el sistema que trata los casos de arbitraje que se dan en Euskadi en relación con el consumo de productos y servicios.  
También propone quién es el árbitro o la árbitra que interviene en cada caso.

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promueve que se unan a esta Junta las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y las personas empresarias.

Con estas asociaciones y empresas podrá firmar acuerdos de colaboración.

# La inspección de consumo



## ¿Qué es?

La inspección de consumo actúa para proteger los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

Es la encargada de prevenir, detectar, impedir, incluso sancionar, en materia de consumo.

## ¿Quiénes realizan la inspección?



Esta labor la realizan profesionales de:

- Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo
- Ayuntamientos, con personal de inspección municipal.

El personal inspector no está obligado a identificarse en casos como una inspección por teléfono o internet, o si puede perjudicar a la inspección.

Deberá justificar en el informe por qué no se identifica.

Los profesionales que realizan la inspección deben:

- Ser independientes, imparciales y objetivos.
- Trabajar de forma profesional, coordinada y especializada.
- Tomar medidas legales, proporcionales y eficaces.
- Respetar a las personas que inspeccionan.
- Guardar el secreto profesional.
- Respetar la protección de datos.
- Permitir a la empresa inspeccionada continuar la actividad mientras dura la investigación.

Los profesionales que realizan la inspección tienen como funciones:

- Prevenir, detectar o impedir que una empresa incumpla las normas.
- Sancionar cuando demuestra que la empresa ha incumplido las normas.
- Informar a las empresas de las obligaciones y consecuencias de no cumplir con ellas.
- Hacer la investigación necesaria antes de iniciar un expediente.
- Hacer los informes de un proceso de arbitraje o mediación
- Hacer estudios de mercado.
- Hacer informes sobre cambios necesarios para que un sector se ajuste a esta ley.
- Cumplir las órdenes dictadas por las autoridades de consumo.

Los profesionales que realizan la inspección tienen autoridad para:

- Entrar sin avisar en comercios e industrias; necesitan una orden judicial si se trata de una vivienda particular y la persona le niega la entrada.
- Pedir documentación y hacer copias de los documentos.
- Examinar la documentación contable, comercial o industrial; también la de empresas de servicios de la sociedad.
- Pedir a la empresa que envíe aquella documentación que no se ha visto en el momento de la inspección.
- Pedir información, testimonio o ayuda a otras empresas relacionadas con el caso.

- Tomar fotos, mediciones y muestras.
- Tomar muestras o hacer compras con una identidad falsa.
- Avisar a la empresa investigada de su situación legal.
- Tomar las medidas provisionales que se anuncian en esta ley.
- Proponer las medidas necesarias.
- Pedir ayuda a otros profesionales.
- Pedir ayuda a fuerzas de seguridad, como la Policía.

Deberán colaborar con la inspección de consumo:

- Las Administraciones.
- Las organizaciones públicas o privadas y de consumidores cuando se les pida información; si no lo hacen pueden ser sancionadas.
- Las personas o empresas inspeccionadas durante la inspección y en el cumplimiento de las medidas.

### El proceso de inspección



#### Las actas

Las actas son los informes donde se recoge la información sobre la visita de inspección realizada:

- Nombre de la empresa o persona a la que se inspecciona.
- Nombre y firma de la persona que hace la inspección.
- Nombre de la persona o personas presentes durante la visita.
- Lugar, fecha y hora.
- Motivo.
- Acciones realizadas: controles, muestras, comprobaciones, medidas y si se ha pedido información a la empresa o persona.

#### El proceso

1. Realizar la inspección.
2. Analizar las pruebas.
3. Hacer un Informe
4. Abrir diligencias.
5. Imponer la sanción si hay incumplimiento o cerrar el proceso.

La inspección de consumo puede citar a una persona para presentarse en sus oficinas.

Para ello debe notificarle el día, fecha y lugar.

La persona puede ir con alguien que le asesore.

Al final de las actuaciones, la inspección debe facilitar a la persona empresaria todas las actas y diligencias.

# Vigilancia y control



Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos realizan actuaciones de vigilancia y control necesarias para proteger los derechos de las personas consumidoras.

## Medidas generales

La inspección de consumo actúa para proteger los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

Es la encargada de prevenir, detectar, impedir, incluso sancionar, en materia de consumo.

- Vigilancia de todo el proceso de un producto o servicio: desde su creación hasta su venta, incluido el mantenimiento.
- Vigilancia de locales y establecimientos comerciales e industriales.
- Colaboración con otras instituciones en la inspección.
- Propuestas a otras instituciones de medidas sobre consumo.
- Creación de un servicio de alerta para compartir información con otras administraciones sobre situaciones de riesgo para la salud o seguridad.
- Hacer todos los años campañas de control de mercado y publicar sus actuaciones y resultados.
- Advertir a las empresas o comercios de su situación de incumplimiento para que puedan solucionarlo en un plazo determinado.
- Quedan fuera de procesos de inspección cuando el riesgo para la salud venga de productos medicamentos, cosméticos, de cuidado y alimentación sujetos a controles especiales de las autoridades sanitarias.

## Medidas provisionales

Son aquellas medidas que se toman durante el proceso de inspección, antes de terminar el proceso sancionador, cuando hay un riesgo para la salud o la seguridad y pueden evitar así un daño mayor a las personas.

Estas medidas:

- No son sanciones.
- Son proporcionales al peligro que se ha creado.
- Permiten que la empresa continúe su actividad.
- Se toman durante el tiempo necesario para eliminar el peligro.

### Tipos de medidas provisionales

- Prohibir vender este producto, bien o servicio durante un tiempo.
- Obligar a tomar medidas para solucionar el problema.
- Retener bienes; por ejemplo, retener un cargamento de teléfonos móviles, hasta que se demuestre que no son peligrosos.
- Destruir bienes; por ejemplo, destruir una producción de disfraces infantiles por ser su uso peligroso.
- Cerrar un local durante un tiempo.
- Obligar a informar a las personas que pueden estar en riesgo.

**Proceso tras adoptar las medidas**

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo tiene la obligación de avisar por escrito a la persona o empresa infractora de cualquier decisión sobre las medidas. El plazo para hacerlo es de 6 semanas desde que se toma la medida provisional.



Las medidas pueden durar hasta 15 días. Pasado este tiempo, se decide si continúan, si cambian o si terminan.



Las medidas pueden quitarse antes de 15 días:

- Si la empresa demuestra que ha desaparecido la razón por la que se han tomado las medidas.
- Si no, empieza el proceso sancionador.



Los gastos que supongan adoptar las medidas los pagará la empresa o persona inspeccionada.

**Controles y análisis**

La Inspección de consumo hace controles y análisis de los bienes y servicios para controlar que la empresa cumple las normas durante todo el proceso: elaboración, etiquetado, presentación, publicidad y venta. También puede hacer compras de prueba, incluida la venta a distancia.

**Recogida de las muestras**

Las muestras son parte de un producto o de un lote, por ejemplo, un queso o un trozo de un queso.

El proceso para recoger las muestras es el siguiente:

1. Se cogen muestras de 3 productos iguales.
2. Se precintan y etiquetan.
3. Se llevan a laboratorios oficiales, o privados y autorizados por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.
4. Se registra toda la información en un acta de inspección.

**Los resultados de las muestras**

- Si los resultados demuestran que se han incumplido las normas: se da por dañada toda la producción, excepto si la persona empresaria puede demostrar que solo está dañada una parte.

- Si la empresa denunciada no está de acuerdo con los resultados: puede pedir repetir los análisis en el mismo laboratorio; si los resultados son diferentes, se pueden hacer repetir los análisis en otro laboratorio. Estos últimos serán los que se consideren válidos.

### Gastos

Los gastos de los análisis o de la compra de productos los paga:

- La empresa, si los resultados demuestran que ha incumplido las normas.
- La administración, si los resultados demuestran que la empresa ha cumplido las normas.

# Infracciones y sanciones

Una infracción es un delito, es decir, una acción cometida fuera de la ley.

Un delito grave se puede castigar con ir a la cárcel;

un delito menos grave, como una infracción, se castiga con una multa.

Una sanción es una multa que se pone por cometer una infracción.

## ¿Quién puede sancionar?

- La Administración de la Comunidad Autónoma Vasca.
  - > El Consejo de Gobierno: cierre de locales
  - > Una persona titular del departamento del Gobierno Vasco competente en consumo: infracciones muy graves
  - > Dirección Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo: sanciones graves o leves
- Ayuntamientos: infracciones leves y graves o hasta 50.000 €.

## ¿Qué puede sancionar?

- Infracciones cometidas en la Comunidad Autónoma Vasca.
- infracciones que se cometen en otra comunidad autónoma pero hay personas afectadas que viven en Euskadi; Kontsumobide puede abrir expediente si en esa comunidad no se las ha tenido en cuenta como afectadas.



## Situaciones excepcionales en el proceso sancionador

- Si hay sospecha de delito, Inspección de consumo lo comunica a la **Fiscalía** y aunque el proceso sancionador se para, puede tomar medidas para asegurar la salud y la seguridad.
- Si la Fiscalía comunica que no hay delito, Inspección de consumo continúa con el proceso sancionador.
- No se puede sancionar 2 veces la misma infracción.
- Si a una infracción le corresponde más de una sanción, se impone la sanción más eficaz o más alta.
- Si hay más de una infracción en el mismo proceso, se suman las sanciones de todas las infracciones, y se ajusta la cantidad para que sea proporcionada.
- Cuando la infracción afecta a intereses de muchas personas, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias pueden presentarse como parte interesada en el proceso administrativo.

Todas las actas y documentación de autoridades competentes en consumo de otras comunidades autónomas y de países de la Unión Europea tendrán la misma validez que las de Kontsumobide y ayuntamientos vascos.

**Fiscalía:** También se conoce como Ministerio Fiscal. Es un órgano del Poder Judicial (tribunales y jueces).

**Infracciones**



TIPOS	MOTIVO
Salud y seguridad	No cumplir con las normas Existencia de riesgo para personas
Alterar, adulterar, fraude o engaño	Características del producto Información Conducta Publicidad
Información, comercialización, condiciones de venta y entrega	Venta y distribución Información No cumplir con las normas Publicidad
Antes de firmar un contrato	Información Presupuestos Ofertas Ventas a domicilio
Contratos	Cláusulas Información Forma de venta Facturas, resguardos y promociones Información del contrato Condiciones de compra Discriminación a personas Contratos on line (por internet) Otras

TIPOS	MOTIVO
Garantía y servicio postventa	Garantía Servicio asistencia Servicio postventa
Vigilancia, control e inspección	Personal inspector Documentación Muestras Obligaciones
Otras infracciones	Mercado Clientela Reclamaciones Servicio al cliente Conflictos Contratos online (por internet) Servicios básicos domésticos Derechos de las personas consumidoras y usuarias



## Sanciones



### Las multas

Las sanciones principales son multas que la persona o empresa infractora tiene que pagar a la Administración.

**Hay 3 tipos de multas:** leves, graves y muy graves.

Cada tipo de sanción se multa con más o menos dinero según el **grado:** mínimo, medio y máximo.

MULTAS	Grado mínimo	Grado medio	Grado máximo
Leves	De 150 € a 3.000 €	De 3.001 € a 7.000 €	De 7.001 € y 10.000 €
Graves	De 10.001 € a 30.000 €	De 20.001 € a 70.000 €	De 70.001 € a 100.000 €
Muy graves	De 100.001 € a 300.000 €	De 200.001 € a 650.000 €	De 560.001 € a 1.000.000 €

- El grado de la multa se decide según determinados criterios. Puedes consultar más información sobre este tema en el artículo 148 del Estatuto.
- El grado de la multa puede cambiar en determinadas situaciones. Puedes consultar más información sobre este tema en los artículos 149, 150 y 151 del Estatuto.
- Las multas se pueden rebajar en un 20% o 40% en determinadas situaciones. Puedes consultar más información sobre este tema en el artículo 152 del Estatuto.

- La mayoría de las infracciones se consideran leves; para considerarse graves o muy graves tienen que darse determinadas circunstancias. Puedes consultar más información sobre este tema en los artículos 142 y 143 del Estatuto.

Otras sanciones

<b>Cierre de local</b>	<p>Se cierra la empresa durante un tiempo si la infracción es Muy grave. y la empresa está en Euskadi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cierre puede durar hasta 5 años</li> <li>• Kontsumobide debe avisar al Ayuntamiento donde está la empresa.</li> <li>• Paralización de la actividad de empresas que se dedican a servicios de información.</li> </ul>
<b>Decomiso de mercancías</b>	<p>Se retira del mercado el producto que no cumple las normas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los productos se pueden:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; destruir si son peligrosos para la salud</li> <li>&gt; guardar hasta que la empresa solucione la infracción</li> </ul> </li> <li>• La empresa sancionada paga los gastos</li> </ul>
<b>Publicidad de la sanción</b>	<p>Se puede hacer público el nombre de la empresa infractora y la sanción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se publican en medios de comunicación</li> <li>• La empresa sancionada paga los gastos</li> </ul>

- Sobre la publicidad de las infracciones, rectificaciones, indemnizaciones por daños y perjuicios y el efecto sobre subvenciones. Puedes consultar más información en los artículos 153, 154, 155 y 156 del Estatuto.

Responsabilidades



Infracción relacionada con	Persona o personas responsables
<b>Productos envasados o etiquetados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La firma o razón social que aparece en etiquetas, presentaciones o publicidad</li> <li>• Quien distribuye, envasa o vende</li> <li>• Quien distribuye o comercializa envases si la infracción es: no utilizar el idioma legal</li> <li>• La persona titular de la marca y quien fabrica, si la infracción está relacionada con una marca</li> </ul>
<b>Productos sin envase ni etiqueta</b>	La persona que vende directamente al público
<b>El desacuerdo de la persona consumidora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quien distribuye o comercializa</li> <li>• Quien distribuye o comercializa, o acudir a quien produce si el desacuerdo es por: el origen, la identidad o la calidad del producto</li> </ul>
<b>Incumplir los derechos de garantía y desistimiento</b>	La persona proveedora, distribuidora y la productora

**Desestimiento:** renuncia por parte de la persona consumidora, lo que deja sin efecto el contrato.

Infracción relacionada con	Persona o personas responsables
La prestación de servicios	La persona responsable del contrato o la que diga la ley
Un producto extranjero	La primera persona física o jurídica que lo comercializa en España
Una persona jurídica	La persona jurídica y aquellas personas con las que tiene una relación de contrato exclusivo o franquicia
Servicios de la sociedad de la información	La persona responsable es la que diga la Ley 34/2002 de Servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
Varias personas	Todas son sancionadas
Una marca	La marca y la persona que se presente como representante. Excepto si demuestra que no está unida a la marca
Aceptar un beneficio	La persona vendedora que acepta algún tipo de beneficio por parte de la persona consumidora

## Prescripción y caducidad de las sanciones

### Las infracciones prescriben.

Esto quiere decir que si pasa un plazo de tiempo determinado desde que se detecta la infracción y no se ha puesto sanción, ya no se puede sancionar.

Las infracciones **muy graves** prescriben al de **5 años**.

Las infracciones **graves** prescriben al de **3 años**.

Las infracciones **leves** prescriben al de **1 año**.

El procedimiento sancionador caduca.

Cuando pasan 9 meses desde que empieza el proceso y no hay una resolución.

Cuando hay varios procedimientos iniciados y que tienen relación entre si, el plazo para la resolución empieza a contar desde que se unen para convertirlo en un solo procedimiento.

### Las sanciones prescriben.

Esto quiere decir que si pasa un plazo de tiempo determinado desde que se impone la sanción, ya no hay que pagarla.

Las sanciones prescriben al de **4 años**

(desde que se impone la sanción principal o acaba el tiempo para recurrirla).

Las sanciones relacionadas con el decomiso y publicidad prescriben al de **1 año**.

Sobre la prescripción de infracciones y sanciones y la caducidad del procedimiento puedes consultar más información en los artículos 160, 161 y 162 del Estatuto.



Este logotipo identifica los materiales que siguen las directrices internacionales de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e Inclusion Europe para personas con dificultades lectoras.

Ha sido revisado y avalado por Lectura Fácil Euskadi-Irakurketa Erraza.

Este documento tiene carácter divulgativo y no pretende sustituir al documento original, por lo que carece de validez jurídica.

El documento original con la información completa se puede consultar en:

<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/bopv2/datos/2023/05/2302169a.pdf>

