



# Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias

Versión consolidada (marzo de 2020)



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)



Estadillo autonomikoa  
Euzkadi Autonomikoa

ELUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

Edición: 1ª , marzo 2020

Tirada: 2.400 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Kontsumobide

Edita: Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo (Avda. Santiago 11 – 01002 Vitoria-Gasteiz)

Internet: [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

e-mail: [kontsumobide@kontsumobide.eus](mailto:kontsumobide@kontsumobide.eus)

Contenido y maquetación: Kontsumobide

Impresión: Gráficas Irala

Depósito Legal: LG G 133-2020

Disponible online: [www.kontsumobide.eus/empresas](http://www.kontsumobide.eus/empresas)

# ÍNDICE

<b>Exposición de motivos</b> .....	<b>4</b>
<b>Título I - Disposiciones generales</b> (arts. 1-6) .....	<b>6</b>
<b>Título II - Derechos de las personas consumidoras y usuarias</b> (arts. 7-42) .....	<b>7</b>
Capítulo I - Derechos relacionados con la salud y la seguridad. (arts. 7-8).....	<b>7</b>
Capítulo II - Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales. (art. 9) .....	<b>9</b>
Capítulo III - Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños. (arts. 10-13) .....	<b>10</b>
Capítulo IV - Derecho a la información. (arts. 14-23) .....	<b>11</b>
Capítulo V - Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo. (arts. 24-27).....	<b>15</b>
Capítulo VI - Derecho a la representación, consulta y participación. (arts. 28-36).....	<b>17</b>
Capítulo VII - Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. (arts. 37-42) .....	<b>20</b>
<b>Título III - Control e Inspección de los productos, bienes y servicios</b> (arts. 43-48) ..	<b>23</b>
<b>Título IV - De la potestad sancionadora</b> (arts. 49-65) .....	<b>26</b>
Capítulo I - Normas generales. (art. 49).....	<b>26</b>
Capítulo II - De las infracciones. (arts. 50-52) .....	<b>27</b>
Capítulo III - De las sanciones. (arts. 53-63) .....	<b>31</b>
Capítulo IV - Medidas cautelares. (arts. 64-65) .....	<b>35</b>
<b>Título V - Competencias de las administraciones públicas</b> (arts. 66-71) .....	<b>36</b>
Capítulo I - Normas generales. (arts. 66-69) .....	<b>36</b>
Capítulo II - De cooperación administrativa. (arts. 70-71) .....	<b>38</b>
<b>Disposiciones adicionales, transitoria, derogatorias y finales</b> .....	<b>39</b>



# Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías (Versión consolidada - febrero de 2020)

## Exposición de motivos

La consagración de la protección de las personas consumidoras y usuarias al más alto nivel en la jerarquía normativa de nuestro ordenamiento como uno de los principios rectores de la política social y económica que los poderes públicos deben garantizar y su caracterización como un nuevo principio general del Derecho, en el sentido de que su respeto y protección informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, fue tomada en cuenta por la Comunidad Autónoma para, en el ámbito de su competencia, dictar la primera norma autonómica que establecía un marco general para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, la Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor. Esta ley ha sido desarrollada reglamentariamente y ha dado lugar a diferentes actuaciones de orden práctico.

Dicha norma fue dictada en un tiempo en que la materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, por su propia novedad, no se había perfilado, ni doctrinal ni jurisprudencialmente, en sus contenidos, ni tampoco en la fijación de los límites competenciales autonómicos, obligando al legislador a la elaboración de una norma de claro corte programático que, no obstante, tuvo como gran virtud iniciar una etapa, luego desarrollada por otras Comunidades Autónomas e incluso por el propio Estado, que ha facilitado la tarea de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Hoy, transcurridos más de 20 años desde su aprobación, existen grandes diferencias entre aquella situación y la actual. Diferencias tanto en la distribución competencial de la materia, al existir una más perfilada doctrina legal y jurisprudencial, como en el desarrollo de redes de organismos públicos y privados de defensa de las personas consumidoras y usuarias surgidas tanto de la propia sociedad como del impulso de las Administraciones públicas vascas.

Por otro lado, la entrada en vigor del Tratado de Amsterdam, la existencia de un conglomerado de normativa dictada por la Unión Europea, parte de la cual debe ser aplicada por las Administraciones públicas de esta Comunidad Autónoma, la globalización de mercados y servicios, las nuevas necesidades de la sociedad actual, los desarrollos tecnológicos y la entrada en vigor de la moneda única europea han perfilado nuevas formas de prestación de servicios y oferta de productos que alteran el mercado tradicional.

Todos estos factores hacen necesario modificar la anterior ley, a fin de establecer un marco idóneo de regulación de los múltiples aspectos que inciden en la defensa de las personas consumidoras y usuarias, algunos de los cuales no tenían una clara regulación en la vieja ley dada su propia limitación de contenidos, que son considerados a la hora de establecer el nuevo marco general de actuaciones de las Administraciones públicas vascas.

Entre las dos posibilidades que la técnica legislativa ofrece para la modificación de una norma legal, modificación parcial o derogación total, se ha optado por esta última por considerarse más acertada la promulgación de una norma que, por su propia finalidad y ambición, supone una modificación de gran envergadura de la anterior norma, sin perjuicio de que en esta nueva norma se reproduzcan algunos de los contenidos de la Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor.

La promulgación de esta norma colma las lagunas que la ley anterior contenía, y así dota a las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del instrumento apropiado para el encuadramiento de su actividad reglamentaria y administrativa. La atribución de competencias hecha a las Administraciones locales compatibiliza la existencia de un amplio campo de acción para éstas en la defensa de las personas consumidoras y usuarias con la responsabilidad del Gobierno Vasco sobre todo el territorio.

La ley adecua determinadas actuaciones administrativas a las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y a la Ley 2/1998, de 20 febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La ley define las competencias de las distintas Administraciones públicas de cara a la protección de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito territorial de Euskadi, propicia un incremento del papel de la Administración local en la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, y trata de buscar la coordinación institucional evitando las duplicidades de funciones y servicios.

La ley da un nuevo enfoque al reconocimiento de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, agotando la regulación de los mismos dentro del ámbito competencial del Estatuto de Autonomía del País Vasco. Se incluyen los derechos lingüísticos, de modo que, siguiendo la estela de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, la declaración del derecho a relacionarse en cualquiera de las dos lenguas oficiales se acompaña de la voluntad de promover, rigiéndose por un principio expreso de progresividad, la presencia del euskera en este ámbito.

La ley deroga la normativa vasca de publicidad engañosa, en concordancia con la opción del legislador estatal por la implantación de un sistema jurisdiccional para la resolución de las controversias derivadas, en este caso, del desarrollo de la actividad publicitaria, y como cauce para el ejercicio de las acciones de cesación y rectificación, acciones que se han visto reforzadas y ampliadas con la transposición de la Directiva 98/27/CE, de 19 de mayo de 1998.

La ley eleva el grado de protección de las personas consumidoras y usuarias, mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales, principalmente con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, buscando el fortalecimiento del movimiento asociativo vasco y la coordinación a todos los niveles, públicos y privados, para lograr una mejor planificación de las acciones a desarrollar y favorecer las tareas de prevención. A esta exigencia responde la creación de una red de centros de información y atención de consumo.

La ley, respondiendo a la horizontalidad propia de la materia, crea la Comisión Coordinadora de Consumo como órgano administrativo de encuentro entre los distintos Departamentos del Gobierno Vasco.

La ley incrementa el nivel de autoprotección de las personas consumidoras y usuarias con el establecimiento de proyectos y programas en materia de sensibilización, información y formación que las preparen para afrontar los retos de la sociedad de la información y del conocimiento y para exigir el cumplimiento de parámetros de calidad en los productos y servicios existentes en el mercado.

No obstante, esta ley establece el marco y deberá ser desarrollada progresivamente, sin perjuicio del camino ya recorrido mediante normas directamente inspiradas en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. De esta forma, se trata de conseguir la constitución de una normativa sectorial autonómica completa que ofrezca una mayor seguridad y claridad al operador jurídico y permita a las personas consumidoras y usuarias afrontar con garantías la segunda transformación económica en la que estamos inmersos.

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

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

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.

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

La defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias informarán la legislación y la actuación de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

#### **Artículo 3. Definición de persona consumidora y usuaria**

1.- A los efectos de esta ley, son personas consumidoras y usuarias las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarias finales, bienes muebles o inmuebles, productos o servicios, siempre que el proveedor sea una empresa, profesional o la propia Administración cuando preste servicios o suministre productos en régimen de derecho privado.

2.- No tendrán la consideración de personas consumidoras o usuarias las personas físicas o jurídicas que integren los productos, bienes y servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo.

#### **Artículo 4. Derechos de la persona consumidora y usuaria.**

- 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) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) La protección jurídica, administrativa y técnica, y la reparación e indemnización de daños y perjuicios sufridos.
- d) La información y la educación en materia de consumo.
- e) La representación, a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses, y la participación y la consulta en las materias que les afecten.
- f) El uso de ambas lenguas oficiales en los términos que la presente ley y el resto del ordenamiento jurídico contemplan.

#### **Artículo 5.- Situaciones de protección prioritaria.**

Los derechos de las personas consumidoras y usuarias serán protegidos prioritariamente:

- a) Cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- b) Cuando afecten a colectivos de especial protección en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

#### **Artículo 6.- Irrenunciabilidad de los derechos.**

Será nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta ley y normas complementarias, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación. Los actos realizados en fraude de la presente ley o su normativa complementaria no impedirán la aplicación de la norma que se trate de eludir, de acuerdo con la legislación civil.

## **TÍTULO II**

# **DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

## **CAPÍTULO I**

### **DERECHOS RELACIONADOS CON LA SALUD Y LA SEGURIDAD**

#### **Artículo 7.- Principios generales.**

1.- Los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias no representarán riesgo alguno para su salud o seguridad ni para el medio ambiente, salvo los usual



o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

2.– Con carácter general, los riesgos usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización deberán ser puestos en conocimiento previo de las personas consumidoras y usuarias de forma clara y por medios apropiados conforme a lo establecido en el artículo 15.f).

3.– Por producto seguro se entenderá aquel que en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas y de su medio ambiente, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

a) Características del producto, y, entre ellas, su composición, embalaje, instrucciones para su montaje y mantenimiento.

b) Efecto sobre otros productos cuando razonablemente se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.

c) Presentación del producto, etiquetado, instrucciones de uso y eliminación cuando sea necesario, así como cualquier otra indicación o información por parte de la persona o entidad productora.

d) Categorías de personas consumidoras y usuarias que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, en particular la infancia y la adolescencia.

4.– La posibilidad de obtener niveles superiores de seguridad o de adquirir otros productos que representen menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro o peligroso.

### **Artículo 8.– Sujetos responsables.**

1.– Quienes produzcan, importen, distribuyan o manipulen productos, bienes y servicios, así como quienes los comercialicen en primer lugar, tendrán la obligación de suministrar productos o bienes o prestar servicios seguros.

2.– Quienes se dediquen a la distribución y venta de productos, bienes y servicios, en su calidad de profesionales de la cadena de comercialización, deberán actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de productos, bienes y servicios inseguros, absteniéndose de hacerlo cuando conozcan o deban conocer en función de los elementos de información que posean, que los mismos incumplen dicha obligación.

3.– En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, en concreto mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten los productos, bienes y servicios y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

## **CAPÍTULO II**

### **DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES**

#### **Artículo 9.- Contenido.**

Las Administraciones públicas de Euskadi, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, promoverán acciones que aseguren el respeto de sus legítimos intereses económicos y sociales y el cese o rectificación de las conductas contrarias a dichos intereses, y en particular las encaminadas a garantizar:

- a) La entrega de factura o documento acreditativo de las operaciones realizadas, debidamente desglosado, en su caso.
- b) La entrega de presupuesto previo a la operación, que indique necesariamente su plazo de validez.
- c) La entrega de resguardo de depósito, en los supuestos en los cuales la persona consumidora y usuaria entregue un bien para su verificación, comprobación, reparación o con cualquier otro motivo, en el que conste, como mínimo, la identificación de la persona o entidad depositaria y la del objeto, fecha de recepción y motivo del depósito.
- d) En los bienes de naturaleza duradera, la entrega de documento de garantía y de los correspondientes manuales de instrucciones de uso y mantenimiento.
- e) La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por la persona consumidora y usuaria.
- f) La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados.
- g) La prohibición del corte del suministro de servicios públicos de prestación continua, sin constancia fehaciente de recepción previa por la persona consumidora o usuaria de una notificación concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que en su caso puedan proceder. La citada prohibición incluye, en particular, los servicios de agua potable, electricidad, teléfono y gas, y no estará referida a los cortes de suministro de carácter general por averías, reparaciones u otros análogos.
- h) La prohibición de publicidad ilícita.
- i) La eliminación, en las condiciones generales de contratación, de las cláusulas abusivas o contra la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.
- j) La prohibición de comercialización de productos en los que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.

k) La eliminación de métodos coactivos, engañosos o agresivos de venta o de captación de clientes, que de cualquier modo puedan limitar la libertad de elección de la persona consumidora y usuaria.

l) La prohibición de acciones que provoquen inexactitud en precio, peso o medida.

### **CAPÍTULO III**

## **DERECHO A LA PROTECCIÓN JURÍDICA Y A LA REPARACIÓN DE DAÑOS**

#### **Artículo 10.- Reparación de daños.**

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a una eficaz protección jurídica encaminada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado.

#### **Artículo 11.- Hoja de reclamaciones.**

1.- Con objeto de facilitar las reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias, todos los comercios, servicios y actividades profesionales de la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán tener hojas de reclamaciones a su disposición.

2.- La utilización de las hojas reclamaciones es compatible con la formulación de reclamaciones por cualquier otro medio admitido en derecho, incluidos los medios telemáticos.

3.- Reglamentariamente se establecerán las características del modelo de hoja de reclamaciones, la forma en que se deberá informar de su existencia y el procedimiento de tramitación de dichas reclamaciones.

4.- Todas las reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por la Administración competente mediante escrito razonado a los interesados.

#### **Artículo 12.- Mediación.**

1.- Las Administraciones públicas de Euskadi propiciarán, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, la disponibilidad para las personas consumidoras y usuarias, así como para los profesionales y empresarios o empresarias, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.

2.- Reglamentariamente se regulará el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias presentadas ante las Administraciones públicas con competencias en materia de consumo contra empresas y profesionales, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que correspondan. El procedimiento será voluntario para las partes, y se garantizará la atención de todas aquellas

reclamaciones recibidas en cualquier soporte duradero que permita la identificación de la persona o personas reclamantes.

#### **Artículo 13.- Arbitraje.**

1.- Las Administraciones públicas de Euskadi fomentarán, en el ámbito de sus competencias, el desarrollo del sistema arbitral de consumo.

2.- Las Administraciones públicas de Euskadi promoverán la adhesión al sistema arbitral de consumo de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de las empresarias y empresarios y profesionales y sus respectivas organizaciones, pudiendo suscribirse convenios de colaboración para el fomento del sistema. Igualmente se promoverá la adhesión de las empresas públicas.

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.

## **CAPÍTULO IV DERECHO A LA INFORMACIÓN**

#### **Artículo 14.- Principio general.**

1.- Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y comprensible sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición, con indicaciones para su correcto uso o consumo y advertencias sobre los riesgos previsibles que su utilización o consumo implique, de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional entre los mismos y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

2.- En relación con la prestación de servicios, y en la medida en que sea compatible con las características de los mismos, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la entrega de un presupuesto previo por escrito debidamente explicado, en el que se detalle el contenido de la prestación y su coste desglosado.

#### **Artículo 15.- Contenido mínimo de la información.**

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

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

#### **Artículo 16.- Documentación informativa de las viviendas.**

1.- La información facilitada por los promotores o promotoras, profesionales o empresas a quien compre o arriende viviendas será veraz, completa, objetiva y comprensible, de acuerdo con

lo dispuesto en la normativa general básica y autonómica vasca en materia de protección a la persona consumidora y usuaria y, en su caso, en aquella reguladora del crédito al consumo y de las condiciones generales de la contratación.

2.- El Gobierno Vasco establecerá reglamentariamente la información que de forma obligatoria haya de suministrarse por dichos agentes a quien compre o arriende viviendas, que comprenderá, entre otras, información sobre las características constructivas, trazado de todas las instalaciones, materiales empleados, precio, forma de pago y garantía de la vivienda y de las cantidades entregadas a cuenta.

#### **Artículo 17.- Actividad publicitaria.**

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

2.- Las Administraciones públicas de Euskadi, dentro de su marco regulador, velarán por la cesación o rectificación de la publicidad ilícita cuando vulnere los derechos de los consumidores, especialmente cuando afecte a los colectivos contemplados en el artículo 5 de la presente ley.

### **Artículo 18.- Actuaciones administrativas en materia de información.**

Las Administraciones públicas de Euskadi llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Impulsar la difusión de la información a las personas consumidoras y usuarias, y concertar con sus asociaciones y con las organizaciones empresariales y cámaras de comercio fórmulas de participación activa en las campañas informativas.
- b) Promover la existencia de espacios divulgativos sobre el consumo en los medios de comunicación.
- c) Fomentar, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, organizaciones empresariales y cámaras de comercio, la existencia de distintivos de calidad para los productos, bienes y servicios de Euskadi.
- d) Informar a las personas consumidoras y usuarias sobre los productos peligrosos detectados en el mercado, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

### **Artículo 19.- Oficinas de información a la persona consumidora y usuaria.**

1.- Con el fin de facilitar a las personas consumidoras y usuarias la información y orientación precisas para el adecuado ejercicio de los derechos que esta ley les reconoce y, en general, para atender a la protección de sus legítimos intereses, el Gobierno Vasco promoverá, fomentará y, en su caso, habilitará o apoyará la creación de oficinas y servicios de atención e información a la persona consumidora y usuaria, ya sean de titularidad pública, ya dependan de una asociación de personas consumidoras y usuarias.

2.- El Gobierno Vasco propiciará la creación de oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias dependientes de ayuntamientos o de entidades creadas por ellos, atendiendo a criterios de eficacia, de eficiencia y de mayor proximidad.

3.- Queda prohibida toda forma de publicidad, expresa o encubierta, de bienes, productos o servicios en las oficinas de información a la persona consumidora y usuaria a las que se refiere el presente artículo.

### **Artículo 20.- Coordinación de las oficinas de información a la persona consumidora y usuaria.**

1.- El Gobierno Vasco, a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información a la persona consumidora y usuaria, prestándoles el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento en los términos que reglamentariamente se determinen.

2.- Dentro de la labor de coordinación se establecerá una red informática de centros de información y atención de consumo, a la que podrán sumarse tanto las oficinas públicas como las privadas, dependiente y gestionada por el órgano competente en materia de consumo del

Gobierno Vasco, que permita una circulación ágil de la información, favoreciendo la localización inmediata de los problemas y la planificación de las actuaciones concretas.

3.- Igualmente, se establecerá un registro de centros de información y atención de consumo, dependiente del Departamento competente en la materia y en el que deberán inscribirse las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias tanto de titularidad pública como privada que existan en Euskadi clasificadas en categorías, dependiendo de las funciones y competencias asumidas y de los medios disponibles.

#### **Artículo 21.- Funciones de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.**

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

- a) Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como mediar en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.
- b) Recibir, registrar y acusar recibo de las denuncias de las personas consumidoras y usuarias, remitirlas a las entidades u órganos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a las personas interesadas.
- c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.
- 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 autorización de los productos o servicios puestos a su disposición en el mercado y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad, así como informar sobre la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.
- f) Prestar, en el caso de oficinas de titularidad pública, 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 fomento del asociacionismo en materia de consumo.
- g) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de las personas consumidoras y usuarias en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de las mismas. Para el desarrollo de las campañas y programas contarán con las propuestas y colaboración de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias existentes dentro de su ámbito de actuación.

- h) Disponer la documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.
- i) En los municipios donde no exista Junta Arbitral de Consumo, elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.
- j) Recibir peticiones concretas, elevándolas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que presten o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.

**Artículo 22.- Obligaciones de las Administraciones públicas para con las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.**

Con el fin de que las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias puedan cumplir con su función, los distintos organismos públicos deberán facilitar a las mismas, a través del Departamento competente en materia de consumo, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Referencia sobre el registro y autorización de productos, servicios, actividades y funciones.
- b) Relación de los productos, servicios, actividades y funciones que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos cuando exista riesgo grave para la salud o seguridad de las personas o para el medio ambiente.
- c) Relación de las sanciones firmes impuestas por infracciones graves o muy graves relacionadas con los derechos de las personas consumidoras y usuarias, con expresa mención de las personas o entidades sancionadas y las causas de dichas sanciones en los casos en que se haya acordado la publicidad de la sanción como sanción accesoria, conforme a lo previsto en el artículo 58 de esta ley.
- d) Relación de la regulación de precios y condiciones de productos, servicios, actividades y funciones de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

**Artículo 23.- Acceso a la información europea en materia de consumo.**

Con el fin de asesorar y orientar a las personas consumidoras y usuarias en sus transacciones dentro de la Unión Europea, el Gobierno Vasco garantizará el acceso a la información europea en materia de consumo. Con este fin, participará en organizaciones y proyectos de ámbito europeo en materia de consumo y mantendrá permanentemente actualizada la información sobre normativa, actividad y proyectos de las diferentes instituciones europeas, así como de las actividades y proyectos de otros países y regiones de Europa.



## CAPÍTULO V

### DERECHO A LA EDUCACIÓN Y A LA FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

#### **Artículo 24.- Derecho a la educación y formación.**

1.- El Gobierno Vasco, en su ámbito de competencia, garantizará el acceso de las personas consumidoras y usuarias a la educación y formación en materia de consumo.

2.- La educación de la persona consumidora y usuaria estará orientada a favorecer:

- a) El desarrollo de la formación integral de la persona de cara a propiciar un consumo responsable.
- b) El conocimiento de sus derechos y la manera de ejercerlos.
- c) El conocimiento de los riesgos derivados del uso y consumo de bienes y servicios.
- d) La adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, incorporando valores ecológicos que conciencien a las personas consumidoras y usuarias de su corresponsabilidad en la conservación del medio ambiente y en la consecución de un desarrollo sostenible.

#### **Artículo 25.- Actuaciones de la Administración.**

1.- El Gobierno Vasco, a través de los órganos con competencia en materia de protección a la persona consumidora y usuaria, organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de las personas consumidoras y usuarias, en los cuales podrán colaborar las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

El objeto de estos planes será:

- a) Potenciar la formación de su personal con competencias en materia de protección a la persona consumidora, especialmente de quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a las personas consumidoras y usuarias, así como del personal de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
- b) Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo en los diferentes niveles educativos, así como proporcionar el material didáctico necesario para ello.
- c) Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales.

2.- En materia de educación y formación de las personas consumidoras y usuarias, el Gobierno Vasco, en los términos expresados en el apartado anterior, desarrollará las siguientes actuaciones:

a) Elaborará y publicará material didáctico de apoyo a la educación y formación a la persona consumidora, dirigido especialmente a la infancia y la adolescencia así como a otros colectivos de especial protección.

b) Colaborará en el fomento y programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.

#### **Artículo 26.- Colaboración.**

El Gobierno Vasco establecerá las colaboraciones precisas con los organismos o entidades públicas con competencias en materia de consumo para el desarrollo de programas de formación en los distintos municipios, y suscribirá con las instituciones competentes en el ámbito educativo los convenios oportunos para la formación de especialistas en consumo.

#### **Artículo 27.- Medios de comunicación social de titularidad pública.**

El Gobierno Vasco promoverá la educación de las personas consumidoras y usuarias a través de los medios de comunicación social de titularidad pública, los cuales dedicarán, a tales efectos, espacios no publicitarios en sus respectivas programaciones. Asimismo, promoverá la participación de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias en los mismos.

## **CAPÍTULO VI**

### **DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN**

#### **Artículo 28.- Representación, consulta y participación.**

1.- Se reconoce a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias como el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

2.- Las Administraciones públicas de Euskadi fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de las personas consumidoras y asegurarán su participación en todos los ámbitos de la vida pública en que se vean afectados, directa o indirectamente, sus derechos o intereses.

Igualmente promoverán el diálogo con las organizaciones empresariales o profesionales.

#### **Artículo 29.- Asociaciones de personas consumidoras y usuarias.**

1.- A los efectos de esta ley, se consideran asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades privadas sin ánimo de lucro cuya finalidad sea la protección y defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias, bien con carácter general o en relación con productos o servicios determinados, siempre que se constituyan de acuerdo con la legislación vigente en materia de asociaciones.

2.– Las entidades constituidas por consumidores y consumidoras con arreglo a la legislación cooperativa, entre cuyos fines figure necesariamente la educación y formación de sus socios y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica, se considerarán también asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

### **Artículo 30.– Requisitos.**

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

- a) Estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarías de Euskadi.
- b) Tener su domicilio en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- c) Reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. En la determinación reglamentaria de estos requisitos se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco, número de asociados y programa de actividades.

### **Artículo 31.– Principios de actuación.**

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 32.– Derechos reconocidos.**

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tendrán derecho a:

- a) Ser oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de normas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.
- b) Participar en la elaboración y aprobación de los modelos de contrato de prestación de servicios a las personas consumidoras y usuarias cuando estos servicios sean prestados por las Administraciones públicas a través de empresas públicas o privadas.
- c) Participar en las comisiones consultivas que se constituyan en el ámbito de Euskadi, siempre que, por razón de la materia, se debatan temas de interés para la protección de las personas consumidoras y usuarias.
- d) Ser consideradas parte interesada en los procedimientos administrativos de carácter sancionador promovidos por ellas mismas, siempre que versen sobre la protección de los intereses generales de las personas consumidoras y usuarias.

- e) Participar en el sistema arbitral de consumo, a tenor de lo establecido en las disposiciones que lo regulan.
- f) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en el marco legalmente establecido.
- g) Ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.
- h) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines.
- i) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios y de las socias, de la asociación y de los intereses colectivos de las personas consumidoras y usuarias en general, de conformidad con la legislación aplicable.
- j) Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.
- k) Propiciar sistemas de resolución de conflictos.

#### **Artículo 33.- Pérdida de derechos.**

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias no podrán gozar de los derechos anteriormente citados cuando:

- a) Incluyan como asociadas a personas jurídicas con ánimo de lucro.
- b) Perciban ayudas y subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren productos, bienes o servicios a los consumidores y consumidoras.
- c) Realicen publicidad comercial o no meramente informativa de productos, bienes o servicios, excepto las permitidas legalmente.
- d) Se dediquen a actividades distintas de la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias, excepto en el supuesto de cooperativas de consumidores y consumidoras.
- e) Actúen con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

#### **Artículo 34.- Colaboración con la Administración.**

El Gobierno Vasco fomentará la colaboración entre organizaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales de Euskadi, incluyéndose las siguientes actuaciones:

- a) Fomentar el sistema arbitral de consumo.
- b) Colaborar en la comunicación de los posibles riesgos, cuando por su amplitud sea necesaria una actuación pública para garantizar la eficacia de la medida.
- c) Fomentar 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 productos, bienes y servicios de uso y consumo generalizado, así como sobre la importancia de favorecer el desarrollo sostenible.

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

#### **Artículo 35.- Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi.**

La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi se constituye como órgano consultivo, asesor, de participación y de coordinación interadministrativa, de fomento de la colaboración entre los agentes sociales involucrados en el consumo y con las distintas Administraciones públicas que ejercen la tutela de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, a fin de elevar su nivel de protección en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

#### **Artículo 36.- Funciones de la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi.**

1.- A la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi le corresponden 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 a las asociaciones, federaciones, confederaciones o cooperativas integradas en la misma para participar en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas, de ámbito autonómico, en los que deban estar representadas las personas consumidoras y usuarias.

c) Formular cuantas propuestas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y asesorar a los órganos de la Administración autonómica con competencias en materia 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) Llevar a cabo estudios específicos sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

f) Cuantas funciones le sean asignadas por otras disposiciones.

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

3.– La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi estará integrada por representantes de intereses sociales, profesionales y económicos, representantes de las administraciones públicas vinculadas al sector del consumo y representantes de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. Reglamentariamente se desarrollará la composición y régimen de funcionamiento de la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi.

## **CAPÍTULO VII**

### **DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

#### **Artículo 37.– Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.**

Con arreglo a lo establecido en el presente capítulo, y conforme a los términos de progresividad que en él se contienen, las personas consumidoras y usuarias tienen los siguientes derechos lingüísticos:

- a) Derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios en los términos contemplados en el artículo 14 de la presente ley.
- b) Derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, debiendo estos estar en condiciones de poder atenderles cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

#### **Artículo 38.– 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, incluyendo los entes sujetos a derecho público o privado dependientes de aquéllas o que integran su administración institucional.
- b) Las entidades de cualquier naturaleza que gestionan servicios públicos cuya titularidad corresponde a las administraciones mencionadas en el apartado anterior, en tanto en cuanto actúen en el ámbito de prestación de estos servicios.
- c) Las entidades de cualquier naturaleza participadas mayoritariamente o controladas por las administraciones y entes mencionados en el apartado a). Se entenderá a estos efectos que existe una relación de control cuando se disponga de la mayoría de los derechos de voto de la entidad o se tenga derecho a nombrar o a destituir a la mayoría de los miembros de los órganos de gobierno.

2.– Las entidades públicas garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias en la forma siguiente:

- a) En los establecimientos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, rótulos, avisos y en general comunicaciones dirigidas al público se formularán en euskera y castellano.
- b) Los impresos o modelos oficiales confeccionados para su cumplimentación por consumidores y usuarios serán bilingües.
- c) Salvo la opción expresa de la persona consumidora y usuaria a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales, los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización de los citados contratos tendrán redacción bilingüe.
- d) Las comunicaciones dirigidas a consumidores en particular, así como facturas, presupuestos y documentos análogos deberán redactarse en forma bilingüe, salvo que la persona consumidora y usuaria elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales.
- e) Los manuales de instrucciones de uso y mantenimiento, documentos de garantía, etiquetaje y envasado de los productos o servicios deberán redactarse en forma bilingüe.
- f) La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados, se realizará de forma bilingüe.

3.– En sus relaciones con las entidades públicas, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial que elijan. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera, en relación con las administraciones públicas, el Gobierno adoptará las medidas oportunas y se arbitrarán los medios necesarios para garantizar de forma progresiva el ejercicio de este derecho.

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

### **Artículo 39.– Entidades subvencionadas y sectores de interés general.**

1.– A los efectos de esta ley, se considerarán entidades subvencionadas y sectores de interés general:

- a) Entidades o personas jurídicas que prestan servicios legalmente calificados como universales, de interés general o cualquier otra categoría análoga, o que se encuentran sujetos a un régimen jurídico de universalidad e igualdad en su prestación, tales como transportes, telecomunicaciones y energéticos.
- b) Entidades o personas jurídicas que sean beneficiarias de ayudas o subvenciones públicas concedidas por las administraciones públicas vascas, o que hayan suscrito un convenio de colaboración con cualquiera de ellas. En este caso, la garantía de los derechos lingüísticos de las

personas consumidoras y usuarias se extenderá al ámbito de relaciones vinculadas al objeto de la subvención o convenio.

2.– Estas entidades, siempre que no tengan la consideración de públicas, deberán cumplir las obligaciones establecidas en las letras a) , b) c) y d) del apartado 2 del artículo 38 de la presente ley. Reglamentariamente se regulará la progresiva exigencia de su cumplimiento.

#### **Artículo 40.– Atención al público.**

1.– Los establecimientos de venta de productos y prestación de servicios abiertos al público deberán cumplir las obligaciones establecidas en las letras a), b) y c) del apartado 2 del artículo 38 de la presente ley. Asimismo deberán estar en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

2.– Además de las obligaciones señaladas en el apartado anterior, los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente, así como aquellos establecimientos de oferta de bienes y servicios abiertos al público que, sin merecer esta calificación, pertenezcan a grandes entidades, deberán cumplir igualmente la obligación contenida en la letra d) del apartado 2 del artículo 38. Reglamentariamente se fijarán los requisitos de volumen de negocio, número de personas trabajadoras y/o grado de presencia en la Comunidad Autónoma que determinarán, a estos efectos, la consideración de grandes entidades.

3.– A los establecimientos abiertos al público pertenecientes a entidades públicas les será de aplicación el régimen previsto en el artículo 38 de esta ley.

4.– Los establecimientos abiertos al público de 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, así como los de sectores de interés general deberán, además de cumplir las obligaciones contempladas en el artículo 39, poder atender a las personas consumidoras y usuarias cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen. [Modificado por Ley 2/2012, de 9 de febrero]

5.– El Gobierno regulará la progresiva exigencia del cumplimiento de las obligaciones que se prevén en este artículo.

#### **Artículo 41.– Lengua de la información sobre bienes y servicios.** [Modificado por Ley 2/2012, de 9 de febrero]

1.– Salvo en los supuestos en que el presente Capítulo contemple un régimen específico, la información facilitada a las personas consumidoras y usuarias en relación con los bienes y servicios distribuidos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, incluyendo la contenida en etiquetas, envases e impresos con las instrucciones de uso, se expresará en euskera, en castellano, o en euskera y castellano conjuntamente, según el deseo del oferente.

Todo ello sin perjuicio de lo que para supuestos específicos, por razones de protección de la



salud y seguridad, pueda establecer la legislación aplicable.

2.– El Gobierno promoverá que se usen el euskera y el castellano, de forma conjunta, en la información sobre bienes y servicios a que se refiere el apartado 1. Cuando se trate del etiquetaje de bienes vascos con denominación de origen o denominación de calidad y de productos artesanales, regulados en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, se promoverá el uso del euskera.

**Artículo 42.– Actuación pública de fomento.** [Modificado por Ley 2/2012, de 9 de febrero]

1.– El Gobierno impulsará las medidas oportunas y arbitrará los medios necesarios para impulsar el uso del euskera en el ámbito de las actuaciones de las entidades que ofrecen bienes y servicios a las personas consumidoras y usuarias.

2.– Los planes sectoriales cuyo ámbito de actuación alcance a actividades de prestación de bienes y servicios a la ciudadanía promoverán líneas específicas de fomento de los derechos contemplados en este Capítulo. En todo caso, el Gobierno fomentará líneas de ayuda para que los sujetos prestadores de bienes y servicios a la ciudadanía faciliten la presencia de las dos lenguas oficiales en el ejercicio de su actividad e impulsará la difusión de materiales con lenguaje especializado que faciliten el uso del euskera en este ámbito.

## TÍTULO III

# CONTROL E INSPECCIÓN DE LOS PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS

**Artículo 43.– Inspección de consumo.**

1.– Las Administraciones públicas de Euskadi, en sus respectivos ámbitos competenciales, desarrollarán actuaciones de control e inspección de modo coordinado sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en cualquier fase de comercialización, a fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias, en especial en lo que se refiere a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y su adecuación a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas, en su caso, de las descripciones realizadas en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2.– Las entidades locales actuarán coordinadamente con el Gobierno Vasco, aunando sus recursos de inspección y control y facilitando el apoyo e información necesarios con el fin de conseguir una mejor y más eficaz protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

#### **Artículo 44.- Ámbito de actuación.**

1.- Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios establecidos por la normativa como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y sobre aquellos que pudieran perjudicar los intereses económicos, la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias o pudieran afectar a colectivos de especial protección previstos en el artículo 5 de la presente ley.

2.- Las funciones atribuidas al personal inspector de consumo para la ejecución de lo contemplado en este título se ejercerán sin perjuicio de las que desarrollen el resto de los Departamentos del Gobierno Vasco en materias de su competencia.

#### **Artículo 45.- El personal inspector.**

1.- El personal de la inspección de consumo, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos.

2.- El personal inspector, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, deberá identificarse siempre exhibiendo la acreditación oficial correspondiente. Actuará de un modo proporcionado y conforme a las prescripciones legalmente establecidas, y, en todo caso, estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas.

3.- Reglamentariamente se regulará la estructura y funciones de los servicios de inspección de consumo encargados de garantizar y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en esta ley.

#### **Artículo 46.- Facultades del personal inspector.**

1.- Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad o sus agentes.

2.- En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector podrá acceder a todo tipo de oficinas, instalaciones y dependencias que tengan relación directa o indirecta con la actuación que esté llevando a cabo. Podrá requerir también la comparecencia y colaboración de cualquier persona, física o jurídica, que de forma directa o indirecta pueda tener alguna relación con el objeto de su actuación.

3.- El personal inspector podrá acceder y examinar los documentos mercantiles, contables o de cualquier otro tipo que resulten relevantes para la investigación, y podrá obtener copia o reproducción de los mismos.

4.- Podrá realizar asimismo tomas de muestras de productos, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios.

5.- También podrá llevar a cabo investigaciones destinadas a la obtención de información que permita conocer y realizar estudios de mercado en sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.

6.– Cuando, por la naturaleza de las diligencias y para la mejor realización de las mismas, se requiera documentación y comparecencias, se podrán efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en Derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

#### **Artículo 47.– Actas de inspección.**

1.– Las actuaciones del personal inspector de consumo en las que se constaten hechos que puedan ser constitutivos de infracción administrativa se documentarán mediante actas en las que se hará constar, como mínimo:

- a) Identificación completa de la persona o personas que atiendan a la inspección, indicando la calidad en la que actúen.
- b) Identificación del personal inspector actuante.
- c) Los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular quienes atienden a la inspección.
- d) Lugar, fecha, hora, motivos de la actuación y, cuando proceda, diligencias practicadas y relación de documentos adjuntos.
- e) Medidas cautelares adoptadas así como su causa y finalidad, de acuerdo con el artículo 32.2 de la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- f) Firma del personal inspector actuante así como de la persona o personas comparecientes, en su caso, no sin antes advertirles del derecho que les asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que deseen formular en relación con su contenido.

2.– La negativa a la firma por parte de la persona o personas comparecientes no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le comunicará que puede estampar su firma a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar, sin que por ello se altere la validez del acta.

3.– Los hechos que figuren constatados por los inspectores o inspectoras de consumo en las actas de inspección se presumirán ciertos, salvo prueba en contrario.

#### **Artículo 48.– Obligaciones de las personas o entidades inspeccionadas.**

Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o quienes estén a cargo del establecimiento estarán obligadas a:

- a) Facilitar las visitas de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento para el control de la actividad desarrollada.

b) Suministrar la información de interés al caso sobre instalaciones, productos, bienes o servicios, y, siempre que se requieran, las autorizaciones, registros, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

c) Facilitar a la inspección la documentación que sirva de justificación a las transacciones efectuadas, tales como los contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

d) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.

e) Comparecer y presentar documentación donde y cuando hayan sido requeridas por los servicios competentes.

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

g) Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los servicios competentes al respecto.

## TÍTULO IV DE LA POTESTAD SANCIONADORA

### CAPÍTULO I

#### NORMAS GENERALES

##### **Artículo 49.- Potestad sancionadora.**

1.- Corresponde a la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y a la Administración local de Euskadi, competentes en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, la potestad sancionadora en materia de consumo, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que la tengan atribuida.

2.- Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de Euskadi serán sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LAS INFRACCIONES**

#### **Artículo 50.- Infracciones en materia de consumo.**

1.- Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidora y usuarias:

a) 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.

b) Las acciones u omisiones que 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.

c) El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades que resulten competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

2.- Constituyen infracciones por alteración, adulteración o fraude de bienes y productos:

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

b) 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.

3.- Constituyen infracciones por defectuosa o incorrecta prestación de servicios:

a) El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable, o con las condiciones en que se presten u oferten.

b) El incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofertadas a las personas consumidoras y usuarias en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo.

c) La insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto, contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o las condiciones ofrecidas a la persona consumidora y

usuaria en el momento de adquisición, si fueran más favorables.

d) La defectuosa prestación de servicios durante el periodo de garantía.

4.– Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, comercial y de prestación de servicios, así como en materia de condiciones o técnicas de venta o suministro de bienes o servicios:

a) El incumplimiento de las disposiciones de normalización de bienes y productos.

b) La puesta en el mercado de bienes y productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o resolución administrativa, así como la comercialización de aquellos que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.

c) El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuyan calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que de cualquier forma induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.

d) El incumplimiento de las disposiciones sobre uso de marchamos, contrastes, precintos y contramarcas en los productos o servicios, así como el uso de distintivos de calidad no autorizados o retirados por incumplimiento de su normativa específica.

e) La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente a la persona consumidora o usuaria condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

f) La no entrega a las personas consumidoras y usuarias del documento de garantía.

g) La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriban las personas consumidoras y usuarias o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias por las disposiciones que resulten aplicables.

h) La no extensión de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o prestaciones de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

i) La no entrega a las personas consumidoras y usuarias del correspondiente resguardo de depósito o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

5.– Constituyen infracciones en materia de información, vigilancia, investigación, inspección,

tramitación y ejecución:

a) La no tenencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones preceptivas por parte de los comercios, prestadores y prestadoras de servicios y profesionales.

b) 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 de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa, y, en particular, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 48 de esta ley.

c) La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma no autorizada legalmente de las muestras depositadas reglamentariamente, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales por las autoridades competentes.

d) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas por las autoridades competentes en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control efectuadas para la debida protección de los derechos reconocidos en esta ley y demás normas aplicables, así como el incumplimiento de las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos sancionadores.

e) La excusa reiterada, la negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, siempre que medie requerimiento notificado, expreso y por escrito al respecto por parte de las autoridades competentes o de sus agentes en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.

6.- En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos por la normativa vigente en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias y disposiciones complementarias.

#### **Artículo 51.- Responsabilidad de las infracciones.**

1.- Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieren participado en las mismas.

2.- Quien fabrique, importe, venda o suministre productos o servicios a las personas consumidoras o usuarias responderá del origen, identidad e idoneidad de los mismos y de las infracciones comprobadas en ellos, conforme a la actuación de cada cual.

3.- De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, excepto que se pueda probar la responsabilidad, de una manera cierta, de un tenedor anterior.

4.- En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, será

responsable la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, que serán las responsables.

5.- 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 los técnicos responsables de la elaboración y control de acuerdo con la legislación vigente en materia societaria. En estos casos el juicio de culpabilidad se realizará de acuerdo con lo previsto en el artículo 9.3 de la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

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

#### **Artículo 52.- Calificación de las infracciones.**

1.- Las infracciones en materia de consumo se calificarán como leves, graves o muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:

- a) Daño o riesgo grave para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.
- b) Lesión grave de los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.
- c) Negligencia grave o dolo.
- d) Generalización de la infracción, en cuanto al número de personas destinatarias afectadas por la misma.
- e) Afección directa a un colectivo de personas especialmente protegido.

2.- Se calificarán como leves las infracciones que incumplan los tipos regulados cuando no concorra ninguno de los criterios señalados en el párrafo anterior.

3.- Serán calificadas como graves las conductas tipificadas en las que concorra alguno de los criterios señalados en el párrafo 1 de este artículo.

4.- Se considerará infracción grave la comisión de dos o más infracciones leves de la misma naturaleza en el transcurso de un año.

5.- Serán infracciones muy graves las conductas tipificadas en las que concurren dos o más de los criterios señalados en el párrafo 1 de este artículo.

6.- La comisión de dos o más infracciones graves de la misma naturaleza en el transcurso de un año se considerará infracción muy grave, siempre que las infracciones graves no sean a su vez consecuencia de la reincidencia en infracciones leves.



## **CAPÍTULO III**

### **DE LAS SANCIONES**

#### **Artículo 53.- Clasificación de las sanciones.**

1.- Las infracciones a que se refiere la presente ley serán corregidas mediante la aplicación de las siguientes sanciones [Modificado por Ley 7/2008, de 25 de junio, de segunda modificación de la Ley de la Actividad Comercial]:

- a) Las infracciones leves, con multas de hasta 25.000 euros.
- b) Las infracciones graves, con multas de hasta 150.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o los servicios objeto de la infracción.
- c) Las infracciones muy graves, con multas de hasta 900.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2.- Las infracciones a que se refiere la presente ley podrán ser también corregidas con las siguientes sanciones, con carácter de accesorias o autónomas:

- a) Decomiso o destrucción de la mercancía.
- b) Cierre temporal de la empresa infractora por un periodo de hasta cinco años.
- c) Publicidad de las sanciones.
- d) Rectificaciones públicas.

3.- Independientemente de las sanciones impuestas, el órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales u otras que tuviese reconocidas o que hubiese solicitado la empresa sancionada.

4.- En el supuesto de que a las Administraciones públicas de Euskadi les correspondiera conceder una ayuda de las señaladas en el párrafo anterior a una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la ley.

#### **Artículo 54.- Graduación de las sanciones.**

1.- La cuantía de la sanción se graduará de conformidad con:

- a) El volumen de ventas generado por la actuación ilícita.

b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.

c) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.

d) La situación de predominio en el mercado.

2.- Se podrá atenuar la sanción administrativa en los casos en que quede acreditado en el correspondiente expediente, antes de que la sanción sea firme en vía administrativa, que las personas perjudicadas han sido compensadas satisfactoriamente de los perjuicios causados, y siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión, enfermedad o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

#### **Artículo 55.- Principios de proporcionalidad y efectividad de las sanciones.**

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

#### **Artículo 56.- Decomiso y destrucción de la mercancía.**

1.- La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar en la misma resolución, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor o consumidora. Dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud. En todo caso, el órgano sancionador determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas.

2.- Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán de cuenta de la parte infractora.

#### **Artículo 57.- Cierre de la empresa infractora.**

1.- En el caso de infracciones calificadas de muy graves podrá proponerse en la misma resolución, como sanción accesoria, el cierre temporal por un periodo de hasta cinco años de la empresa, establecimiento o industria infractora, cuando radique en el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.- Corresponde la facultad de acordar el cierre al Gobierno Vasco. El acuerdo podrá determinar medidas complementarias para la plena eficacia de la decisión adoptada.

3.- Del acuerdo de cierre deberá darse traslado al Ayuntamiento del término en que se ubique la citada empresa.

4.– La autoridad competente podrá adoptar, sin que tenga el carácter de sanción, previa incoación del correspondiente expediente administrativo, el cierre de las instalaciones o establecimientos que no cuenten con las autorizaciones o los registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

5.– Del mismo modo, podrá suspender la venta o prestación de servicios cuando se den en su ejercicio las mismas irregularidades.

#### **Artículo 58.– Publicidad de las sanciones.**

1.– En el caso de infracciones graves o muy graves, la autoridad que haya resuelto el expediente podrá acordar en la misma resolución, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, como sanción accesoria, la publicación de las sanciones impuestas, una vez sean firmes en la vía administrativa.

2.– Dicha publicidad deberá hacer referencia de los nombres y los apellidos de las personas físicas o la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante su inserción en el Boletín Oficial del País Vasco y en los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias. El coste de dicha publicidad correrá de cuenta de la persona o entidad sancionada.

#### **Artículo 59.– Rectificaciones públicas.**

Si como consecuencia de la incoación de un expediente administrativo se sanciona el incumplimiento de lo que establece la presente ley en materia de publicidad, el órgano competente exigirá a la persona o entidad infractora, de oficio o a instancia de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, la publicación a sus expensas de un comunicado en que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

#### **Artículo 60.– Restitución de cantidades percibidas indebidamente.**

Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente ley, el órgano sancionador impondrá a la persona o entidad infractora la obligación de restituir inmediatamente la cantidad percibida indebidamente, en los supuestos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados al público.

#### **Artículo 61.– Efectos de las sanciones.**

De conformidad con lo que establezca la legislación de contratación administrativa, en el caso de infracciones muy graves las empresas sancionadas quedarán, además, inhabilitadas para contratar con las Administraciones de Euskadi, total o parcialmente, durante cinco años a contar

desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.

Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente. Si, presentado recurso administrativo, se acordara la suspensión del acto a solicitud de la parte interesada, ésta deberá garantizar el pago de la sanción mediante aval bancario o cualquier otro medio aceptado en Derecho, sin perjuicio de las demás medidas cautelares que puedan acordarse por el órgano competente para asegurar la protección del interés público y la eficacia de la resolución impugnada.

**Artículo 62.- Prescripción y caducidad.** [Modificado por Ley 7/2008, de 25 de junio, de segunda modificación de la Ley de la Actividad Comercial]

1.- Las infracciones a que se refiere la presente ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años, y las leves, al año. El plazo de la prescripción empezará a contar desde el día siguiente al de la comisión de la infracción. Interrumpirá la prescripción de la infracción la iniciación, con conocimiento del presunto responsable, del procedimiento administrativo.

2.- Iniciado el procedimiento sancionador y transcurridos seis meses desde la notificación a la parte interesada de cada uno de los trámites previstos en el procedimiento de aplicación sin que se impulse el trámite siguiente, sin mediar culpa de la parte interesada, se entenderá igualmente caducada la acción y se archivarán las actuaciones.

3.- Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año.

4.- La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los particulares. Aceptada la alegación por el órgano competente, se declarará concluido el expediente y se decretará el archivo de las actuaciones, sin perjuicio de la posibilidad de incoar un nuevo procedimiento si no hubiera prescrito la infracción.

**Artículo 63.- Órganos competentes para imponer sanciones.**

Los órganos competentes para la imposición de las sanciones a que se refiere la presente ley son:

1.- En el ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el director competente en materia de consumo para sanciones leves y graves, y el superior jerárquico para sanciones muy graves. Para acordar el cierre de la empresa infractora será competente el Gobierno Vasco.

2.- En el ámbito de la Administración local regirá su legislación específica.

## **CAPÍTULO IV**

### **MEDIDAS CAUTELARES**

#### **Artículo 64.- Adopción de medidas cautelares.**

1.- Para la adopción de medidas cautelares se atenderá a lo establecido en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.- Las medidas cautelares podrán consistir en:

- a) Paralización de la actividad o cierre temporal del establecimiento donde se realiza.
- b) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y la seguridad.
- c) Suspensión temporal de la prestación de servicios, para garantizar la salud y la seguridad.
- d) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.
- e) Inmovilización cautelar, con prohibición de cualquier forma de disposición de los productos por parte de las personas interesadas sin expresa autorización de las autoridades competentes.
- f) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, o de vulneración de sus intereses económicos.

#### **Artículo 65.- Multas coercitivas.**

1.- Las Administraciones públicas competentes podrán imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación vigente, destinadas a la ejecución de resoluciones dictadas en aplicación de la presente ley y demás disposiciones relativas a la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

2.- El órgano competente deberá cursar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta. El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 1.500 euros.

3.- Si la Administración comprobare el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por periodos que no puedan ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

4.- Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción, y son compatibles con las mismas.

# TÍTULO V

## COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

### CAPÍTULO I

#### NORMAS GENERALES

##### **Artículo 66.- Competencias de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.**

1.- Corresponde al Gobierno Vasco diseñar la planificación general de la política de protección de las personas consumidoras y usuarias en su ámbito territorial, aprobar reglamentos en desarrollo y aplicación de esta ley, promover planes de actuación coordinados con los distintos departamentos del Gobierno Vasco y ejercer la potestad sancionadora en esta materia en los términos establecidos en la presente ley y en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.- Corresponde al departamento competente en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar las funciones previstas en la presente ley, y en particular, al menos, las siguientes actuaciones:

- a) Coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.
- b) Apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente en aquellos municipios que no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente ley.
- c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales y desarrollar mecanismos de cooperación entre las mismas, especialmente para el establecimiento de códigos de buenas prácticas.
- d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado, estableciendo anualmente un programa en el que, a fin de garantizar una protección homogénea de las personas consumidoras, se definen las actuaciones y el grado de participación de los distintos órganos administrativos.
- e) Diseñar, coordinar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo y adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras frente a cada tipo de riesgo.
- f) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias.

- g) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo.
- h) Ejercer la potestad sancionadora, sobre la base de la competencia atribuida en la presente ley.
- i) Fomentar y desarrollar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo, y en particular el sistema arbitral de consumo.
- j) Fomentar el asociacionismo de consumo en su ámbito territorial.
- k) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta ley.

3.- Corresponde al departamento competente en materia de sanidad la realización de las actuaciones de vigilancia, control, inspección y sanción en materia de salud de las personas consumidoras y usuarias, de conformidad con lo dispuesto en esta ley y en la legislación sectorial correspondiente.

**Artículo 67.- Comisión Coordinadora de Consumo de Euskadi** [Artículo derogado por la Ley 9/2007, de 29 de junio]

**Artículo 68.- Competencias de las entidades locales.**

1.- Corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que les atribuyen la presente ley y el resto de normas jurídicas que sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a los ciudadanos y las ciudadanas, y en concreto:

- a) La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición de la persona consumidora o usuaria para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad, y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.
- b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.
- c) Fomentar y apoyar en su ámbito a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
- d) Desarrollar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias.
- e) Los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma que dispongan de personal inspector de consumo podrán ejercer la potestad sancionadora, hasta una sanción máxima de 15.000 euros, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal, siempre

y cuando la infracción se haya cometido en el mismo.

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

2.– A los efectos del apartado e) del párrafo primero de este artículo, y para evitar duplicidad de actuaciones, el Ayuntamiento que decida ejercer la potestad sancionadora deberá comunicarlo al órgano competente en materia de consumo del Gobierno Vasco, y, asimismo, deberá comunicar tanto las incoaciones de expedientes sancionadores como las resoluciones definitivas que en su caso recaigan. Cuando por la naturaleza y gravedad de la infracción haya de superarse la cuantía máxima, se remitirán las actuaciones habidas al órgano citado, el cual deberá comunicar al Ayuntamiento que corresponda cuantas actuaciones se deriven de su intervención.

3.– Las competencias contempladas en los apartados a) , b) y e) del párrafo primero serán asumidas directamente por los órganos competentes en materia de consumo del Gobierno Vasco siempre que concurra alguna de estas circunstancias:

– Inactividad o abstención grave y permanente de la actuación municipal.

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

No obstante, las entidades locales participarán en las actuaciones que se desarrollen para garantizar la efectividad de las medidas que se adopten.

4.– Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán solicitar la actuación del órgano competente en materia de consumo del Gobierno Vasco en el desarrollo de sus competencias en materia de protección a la persona consumidora y usuaria.

#### **Artículo 69.– Concurrencia de actuaciones.**

En los supuestos de concurrencia, se actuará bajo los principios de coordinación y colaboración a fin de garantizar una eficaz protección de las personas consumidoras y usuarias.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA COOPERACIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **Artículo 70.– Marco de actuación de cooperación.**

1.– Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán un elevado nivel de protección de las personas consumidoras y usuarias. Las administraciones competentes en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, conforme a las reglas generales de las relaciones interadministrativas.



2.– El Gobierno Vasco planificará anualmente las actuaciones que en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias se llevarán a cabo, de forma coordinada, entre todas las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. En la elaboración de los distintos planes de actuación que desarrollen la política de protección de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi participarán las entidades locales, la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi y la Comisión Coordinadora de Consumo de Euskadi.

3.– El Gobierno Vasco podrá establecer convenios de colaboración con la Administración del Estado, Comunidades Autónomas y regiones de Europa que puedan influir en la mejora del nivel de protección de las personas consumidoras y usuarias, y en particular con cualquier otra comunidad o región con la que mantenga relaciones especiales por motivos históricos, culturales o lingüísticos.

4.– A efectos de coordinación de la actuación de las diversas administraciones, se propiciará el establecimiento de acuerdos entre las mismas que permitan rentabilizar 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.

#### **Artículo 71.– Servicios municipales de consumo.**

La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi fomentará, mediante convenios genéricos o singularizados, la creación de servicios municipales de consumo que integren los servicios de información, formación, control de mercado, inspección, sanción, justicias alternativas y todos los posibles servicios que se presten en el área del consumo. Reglamentariamente se establecerán las condiciones y requisitos necesarios para la firma de estos convenios.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

Primera.– Las entidades públicas tienen un plazo de un año desde la entrada en vigor de la ley para dar cumplimiento a lo establecido en su artículo 38.

Segunda.– El régimen sancionador previsto en el Título IV de la presente Ley no será de aplicación a la regulación de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias del Capítulo VII del Título II de la misma, ni a la normativa y disposiciones complementarias que lo desarrollen. [Añadida por Ley 2/2012, de 9 de febrero]

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La presente ley no será de aplicación a los expedientes sancionadores que se encuentren iniciados en el momento de su entrada en vigor, salvo que resulte más favorable para la persona o entidad expedientada.

## DISPOSICIONES DEROGATORIAS.

Primera.— Queda derogada la Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor del País Vasco.

Segunda.— Quedan derogados:

- a) El Decreto Legislativo 5/1986, de 9 de septiembre, sobre publicidad engañosa.
- b) El Decreto 71/1988, de 29 de marzo, por el que se crea la Comisión de Publicidad Engañosa en el País Vasco.
- c) La Orden de 17 de abril de 1989, del consejero de Industria y Comercio, en desarrollo del Decreto 71/1988, de 29 de marzo, por el que se crea la Comisión de Publicidad Engañosa en el País Vasco.
- d) El artículo 10.3 de la Ley 7/1994, de 27 de mayo, de la Actividad Comercial.

Tercera.— Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que se opongan a la presente ley.

## DISPOSICIONES FINALES

Primera.— Se autoriza al Gobierno Vasco para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de la presente ley.

Segunda.— En el plazo de seis meses desde la publicación de esta ley, se desarrollará reglamentariamente la composición y régimen de funcionamiento de la Comisión Coordinadora de Consumo de Euskadi.

Tercera.— Los desarrollos reglamentarios del capítulo VII del título II se aprobarán a propuesta conjunta de los departamentos competentes en materia de política lingüística y consumo.

Cuarta.— Se faculta al Gobierno para actualizar la cuantía de las sanciones de la presente ley.

Quinta.— La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.