

MINISTERI DE LA PRESIDÈNCIA

20555 REIAL DECRET LEGISLATIU 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries. («BOE» 287, de 30-11-2007.)

I

Aquest Reial decret legislatiu compleix la previsió que recull la disposició final cinquena de la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, que habilita el Govern perquè, en el termini de 12 mesos, refongui en un únic text la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i les normes de transposició de les directives comunitàries dictades en matèria de protecció dels consumidors i usuaris que incideixen en els aspectes que s'hi regulen, regularitzant, aclarint i harmonitzant els textos legals que hagin de ser refosos.

Per a la identificació de les normes objecte de refosa s'ha considerat el llistat de l'annex de la Directiva 98/27/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de maig de 1998, relativa a les accions de cessació en matèria de protecció dels interessos dels consumidors i usuaris, que identifica les disposicions comunitàries dictades en matèria de protecció dels consumidors i usuaris, i, en conseqüència, les normes de transposició respecte de les quals s'ha d'examinar la procedència de la seva incorporació al text refós.

Analitzat l'annex de l'esmentada Directiva, s'integren en el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries les normes de transposició de les directives comunitàries que, dictades en matèria de protecció dels consumidors i usuaris, incideixen en els aspectes contractuals que regula la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i que estableixen el règim jurídic de determinades modalitats de contractació amb els consumidors, a saber: els contractes establerts a distància i els formalitzats fora d'establiment comercial.

La regulació sobre garanties en la venda de béns de consum constitueix transposició de directiva comunitària que incideix en l'àmbit de la garantia regulat per la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i també es procedeix a la refosa.

Així mateix, s'incorpora a la refosa la regulació sobre viatges combinats, ja que es tracta d'una norma de transposició de directiva comunitària que s'integra en el cabal comunitari de protecció dels consumidors i estableix un règim jurídic específic en la contractació amb consumidors no afectat per les normes estatals sectorials sobre turisme.

A més, s'incorpora al text refós la regulació sobre la responsabilitat civil per danys causats per productes defectuosos, norma de transposició de directiva comunitària que incideix en aspectes essencials regulats a la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris, i que, com de manera unànime reconeix la doctrina i jurisprudència, requereix aclarir i harmonitzar les seves respectives regulacions, per tal d'assegurar una adequada integració entre aquestes, superant aparents antinòmies.

Altres normes de transposició de les directives comunitàries esmentades a l'annex de la Directiva 98/27/CE, tanmateix, instrumenten règims jurídics molt diversos que regulen àmbits sectorials específics allunyats del nucli bàsic de la protecció dels consumidors i usuaris.

Aquest és el cas de les lleis que regulen els serveis de la societat de la informació i el comerç electrònic, les nor-

mes sobre radiodifusió televisiva i la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.

La Llei 7/1995, de 23 de març, de crèdit al consum, tot i que conté una regulació específica dels contractes amb consumidors, no s'incorpora a la refosa en consideració a la seva incidència específica, també, en l'àmbit financer. Aquestes circumstàncies determinen que les prescripcions de la Llei de crèdit al consum es completin no només amb les regles generals contingudes a la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, sinó també amb aquelles pròpies reguladores dels serveis financers, en particular les referides a les obligacions de les entitats de crèdit en relació amb la informació als clients, publicitat i transparència de les operacions. Per això, es considera que s'integra de manera més harmònica la regulació sobre crèdit al consum en aquest grup de disposicions financeres. Coadjuva en aquesta decisió la incorporació a l'ordenament jurídic intern, mitjançant la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, de la Directiva 2002/65/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de setembre de 2002, relativa a la comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, i per la qual es modifiquen la Directiva 90/619/CEE del Consell i les directives 97/7/CE i 98/27/CE.

El peculiar règim de constitució dels drets d'aprofitament per torn de béns immobles d'ús turístic i l'establiment de normes tributàries específiques a la Llei 42/1998, de 15 de desembre, que va transposar a l'ordenament jurídic intern la Directiva 94/47/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 1994, desaconsella, així mateix, la seva inclusió en el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries atesa la seva indubtable incidència també en els àmbits registral i fiscal, aliens al nucli bàsic de protecció dels consumidors.

Tampoc és objecte de refosa la Llei 34/1998, d'11 de novembre, general de publicitat, ja que el seu àmbit subjectiu d'aplicació també inclou les relacions entre empresaris i el seu contingut està pendent de revisió com a conseqüència de l'aprovació de la Directiva 2005/29/CE, del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de maig de 2005, relativa a les pràctiques comercials deslleials de les empreses amb els consumidors al mercat interior, que ha de ser incorporada al nostre ordenament jurídic.

Finalment, les normes reglamentàries que transposen directives dictades en matèria de protecció als consumidors i usuaris, com ara les relatives a indicació de preus, etiquetatge, presentació i publicitat de productes alimentaris, etcètera, no s'incorporen al text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries atès que, com ha declarat el Consell d'Estat, la delegació legislativa no autoritza a incorporar al text refós disposicions reglamentàries, ni per degradar el rang de les disposicions legals excloentes de la refosa.

En conseqüència, el compliment del manament contingut en la disposició final cinquena de la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, exigeix incorporar al text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, la Llei 26/1991, de 21 de novembre, sobre contractes formalitzats fora dels establiments mercantils; la regulació dictada en matèria de protecció als consumidors i usuaris a la Llei 47/2002, de 19 de desembre, de reforma de la Llei d'ordenació del comerç detallista, per a la transposició a l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva sobre contractes a distància; la Llei 23/2003, de 10 de juliol, de garanties en la venda de béns de consum, la Llei 22/1994, de 6 de juliol, de responsabilitat civil pels danys causats

per productes defectuosos, i la Llei 21/1995, de 6 de juliol, sobre viatges combinats.

II

El text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries s'estructura en quatre llibres.

El llibre primer es divideix en cinc títols. El primer, relatiu a les disposicions generals, incorpora una delimitació de l'àmbit d'aplicació de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i una llista de conceptes que reiteradament s'hi utilitzen, de manera que s'assegura més claredat en la redacció, s'eviten repeticions innecessàries i s'integren les llacunes que havia identificat la doctrina. En aquest títol es regulen, així mateix, els drets dels consumidors i usuaris i la legislació bàsica sobre aquests.

El títol II d'aquest llibre primer conté la regulació del dret de representació, consulta i participació i incorpora el règim jurídic bàsic de les associacions de consumidors i usuaris adoptat en la modificació normativa introduïda per la Llei de millora de la protecció dels consumidors i usuaris.

En el títol III del llibre primer s'incorpora la regulació en matèria de cooperació institucional, especialment rellevant en la protecció dels consumidors i usuaris tenint en compte les competències en la matèria de les comunitats autònomes i de les entitats locals. S'integra així en un títol específic la regulació de la Conferència Sectorial de Consum incorporada a la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris en la modificació realitzada per la Llei de millora dels consumidors i usuaris i les disposicions específiques sobre cooperació institucional en matèria de formació i control de la qualitat.

Es fonamenten, en conseqüència, les disposicions d'aquest títol en el principi de cooperació, en relació amb el qual el Tribunal Constitucional, entre d'altres a STC 13/2007, FJ 7, assenyala que les tècniques de cooperació i col·laboració són consubstancials a l'estructura composta de l'Estat de les autonomies (STC 13/1992, de 6 de febrer, F.7; i en el mateix sentit SSTC 132/1996, de 22 de juliol, F.6, i 109/1998, de 21 de maig, F.14) i que el principi de cooperació «que no necessita justificar-se en preceptes constitucionals o estatutaris concrets» (STC 141/1993, de 22 d'abril, F.6.ñ; i en el mateix sentit STC 194/2004, de 4 de novembre, F.9) «ha de presidir l'exercici respectiu de competències compartides per l'Estat i les comunitats autònomes (STC 13/1988, de 4 de febrer, F.2; en el mateix sentit, STC 102/1995, de 26 de juny, f. 31) (...)».

La sentència del Tribunal Constitucional 15/1989, de 26 de gener de 1989, i el règim jurídic vigent, atenent les competències assumides per les comunitats autònomes i les entitats locals en matèria de protecció dels consumidors i usuaris, ha exigit regularitzar i aclarir moltes de les disposicions que conté la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i ara incorporades al llibre primer, títols I i III.

En particular, se circumscriuen les obligacions imposades als mitjans de comunicació, a la ràdio i televisió de titularitat estatal, i aquestes obligacions s'insereixen en l'àmbit de la potestat d'autoorganització de l'Administració General de l'Estat.

Igualment, atenent les competències de les entitats locals en matèria de defensa dels consumidors i usuaris i sense perjudici de la participació de l'associació d'entitats locals amb més implantació en la Conferència Sectorial de Consum, tal com preveu l'article 5.8 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, s'estableix expressament la cooperació institucional entre l'Administració General de l'Estat i les entitats locals a través de l'associació amb més implantació.

El títol IV conté les disposicions en matèria de procediment sancionador i infraccions i sancions.

El títol V, últim del llibre, articula l'accés a la justícia dels consumidors i, en particular, incorpora la regulació de les accions de cessació davant de les conductes contràries a la regulació continguda en el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries i el Sistema Arbitral de Consum.

En la regulació del Sistema Arbitral del Consum que conté el capítol II d'aquest títol V, s'hi incorporen les importants modificacions introduïdes per la Llei de millora de la protecció dels consumidors i usuaris en el règim jurídic d'aquest eficaç mecanisme de resolució extrajudicial de conflictes.

D'acord amb la regulació adoptada, els pactes de submissió a l'arbitratge es condueixen al moment en què el consumidor pot avaluar correctament l'abast de la decisió que, en la major part dels casos, es veu obligat a adoptar, i que és aquell en què sorgeix la controvèrsia. S'eleva amb això la protecció de l'usuari davant fórmules arbitrals no sempre lícites i es garanteix la no-renúncia prèvia als drets reconeguts legalment. Aquesta regla es completa amb la determinació de la nul·litat dels pactes subscrits que la contravenen, en aplicació de les previsions de la mateixa Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris sobre la irrenunciabilitat dels drets reconeguts per la llei al consumidor. La tipificació de la seva vulneració, com a infracció de consum, es dedueix clarament de l'article 49, apartat 13, on es qualifica com a tal l'incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions que estableix aquesta llei i disposicions que la despleguin.

S'incorporen a l'articulat, així mateix, les precisions introduïdes per la indicada Llei 44/2006, de 29 de desembre, sobre la determinació reglamentària dels supòsits en què es pot interposar reclamació davant la Junta Arbitral Nacional contra les resolucions de les juntes arbitrals territorials sobre admissió i inadmissió de sol·licituds d'arbitratge i l'establiment, així mateix, en la norma reglamentària, dels supòsits en què actuarà un àrbitre únic en l'administració de l'arbitratge de consum.

El llibre segon, que regula relacions jurídiques privades, s'estructura en cinc títols. El títol I, que conté les disposicions generals dels contractes amb els consumidors, seguint el règim contingut a la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que estableix, d'acord amb les previsions de les normes que s'incorporen al text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, el règim comú del dret de desistiment en els contractes en què es preveu aquest dret.

S'incorporen en aquest títol les disposicions introduïdes per la Llei de millora de la protecció dels consumidors, en matèria de contractes amb els consumidors.

Aquesta llei, per evitar la imposició als consumidors d'obstacles onerosos o desproporcionats per a l'exercici dels drets reconeguts en el contracte i en coherència amb el que preveu la Directiva 2005/29/CEE del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de maig de 2005, sobre pràctiques comercials deslleials, que prohibeix els obstacles no contractuals per a l'exercici d'aquests drets, i en aquest sentit ha de ser transposada al nostre ordenament jurídic, prohibeix les clàusules contractuals que estableixin aquestes limitacions i, en particular, la imposició de terminis de durada excessiva o les limitacions que exclouin o obstaculitzin el dret del consumidor a posar fi al contracte.

En els contractes de prestació de serveis o subministrament de béns de tracte successiu o continuat, s'han observat pràctiques obstructionistes al dret del consumidor a posar-hi fi. Per evitar-les, s'introdueixen reformes perquè quedi clarament establert, tant en la fase prèvia d'informació com en l'efectiva formalització contractual,

el procediment mitjançant el qual el consumidor pot exercitar aquest dret i s'assegura que el pugui exercitar de la mateixa forma en què va contractar, sense sancions o càrregues.

Aquestes regles es completen amb dues previsions. D'una banda, la integració del contracte d'acord amb la bona fe objectiva, segons les regles d'interpretació i integració del Codi civil i les exigències de la lleial competència. Així es reforça la posició contractual del consumidor i s'estableix amb claredat en la norma la interpretació que de l'article 1258 del Codi civil mantenien la doctrina i jurisprudència més avançada.

D'altra banda, establint la necessitat que la informació precontractual obligatòria es faciliti al consumidor de manera gratuïta, sense costos addicionals. Aquesta previsió té per objecte evitar pràctiques lesives, d'acord amb les quals el compliment de les obligacions legals dels empresaris no només suposa costos addicionals als consumidors, sinó una retribució addicional a l'operador, mitjançant la utilització de les noves tecnologies. Noves tecnologies que, d'altra banda, permeten la prestació gratuïta de la informació mínima exigible, tal com ja està previst en alguns àmbits de l'activitat econòmica.

El títol II estableix el règim jurídic en matèria de clàusules contractuals no negociades individualment i clàusules abusives, d'acord amb les previsions que conté la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

Es en aquest títol on queden incorporades les modificacions introduïdes per la Llei de millora en matèria de clàusules i pràctiques abusives. Aquest és el cas de l'enfortiment de la protecció del consumidor adquirent d'habitatge quan es precisa el caràcter abusiu de les clàusules que li traslladin despeses que corresponen al professional, com és el cas dels impostos en què el subjecte passiu és el venedor, o les despeses de les connexions als subministraments generals de l'habitatge, amb la finalitat d'evitar clàusules no negociades que traslladen les esmentades despeses al consumidor.

S'incorporen, així mateix, les previsions tendents a donar més claredat en les modalitats de càlcul del preu dels contractes, i a evitar la facturació de serveis no presats efectivament.

En matèria contractual, així mateix, es clarifica l'equiparació entre les estipulacions contractuals no negociades i les pràctiques no consentides expressament amb idèntics efectes per als usuaris i en l'àmbit sancionador.

Els títols III i IV es destinen, respectivament, a regular els contractes amb consumidors formalitzats a distància i fora dels establiments mercantils.

S'incorporen així al text refós les disposicions destinades a regular les relacions jurídiques amb els consumidors en els contractes a distància de béns i serveis que conté la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista, modificada per la Llei 47/2002, de 19 de desembre, de reforma de la Llei 7/1996, d'ordenació del comerç detallista, per a la transposició a l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva 97/7/CE, en matèria de contractes a distància i per a l'adaptació de la Llei a diverses directives comunitàries.

Com a conseqüència d'aquesta refosa la regulació sobre contractes a distància que conté la Llei 7/1996, de 15 de gener, queda vigent per a la regulació de les relacions empresarials.

Igualment s'incorpora al text refós la regulació continguda a la Llei 26/1991, de 21 de novembre, sobre contractes formalitzats fora dels establiments mercantils.

El títol V, últim del llibre segon, regula el règim de garanties i serveis postvenda, integrant harmònicament el règim de garanties que preveu la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i la regulació que conté la Llei 23/2003, de 10 de juliol, de garanties en la venda de béns de consum.

El llibre tercer harmonitza el règim de responsabilitat civil per danys causats per productes defectuosos, previst a la Llei 22/1994, de 6 de juliol, i les disposicions sobre responsabilitat contingudes en el capítol VIII de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

Aquest llibre es divideix en tres títols. El títol I, que conté les disposicions comunes en matèria de responsabilitat per danys causats per béns i serveis defectuosos; el títol II, que regula la responsabilitat civil causada per productes defectuosos, i el títol III, que regula la responsabilitat causada per la resta dels béns i serveis.

En el llibre quart, finalment, s'incorpora la regulació específica sobre viatges combinats. Aquest llibre es divideix en dos títols, el primer sobre disposicions generals i el segon sobre resolució del contracte i responsabilitats.

Les tres disposicions transitòries del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries garanteixen que no s'alteri el règim transitori respecte de la garantia comercial, mantenen el règim transitori en els béns que han de ser considerats béns de naturalesa duradora i determinen la inaplicabilitat de la Llei 22/1994, de 6 de juliol, als productes que encara hi pugui haver al nostre mercat posats en circulació amb anterioritat al 8 de juliol de 1994.

En tres disposicions finals es manté l'habilitació al Govern per modificar les quanties que estableix el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries i per al desplegament reglamentari del que disposa la llei, i es manté l'aplicabilitat del règim reglamentari en matèria d'infraaccions i sancions en els termes que preveu la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

L'atribució al Govern, en la disposició final segona, de facultats de desplegament reglamentari en l'àmbit de les seves competències inclou les matèries sobre les quals l'Estat té competències exclusives i excepcionalment, en relació amb les normes esmentades a l'apartat 2 de la disposició final primera del Reial decret legislatiu, en els supòsits en què d'acord amb la doctrina constitucional, i amb el caràcter d'excepcionalitat proclamat pel Tribunal Constitucional, es justifica el recurs al reglament per establir normes bàsiques.

De conformitat amb aquesta doctrina, la invocació d'aquesta «dispenxa excepcional» de la suficiència de rang normatiu de les bases (STC 69/1988, 194/2004) només està justificada en determinats supòsits. Així, «quan resulta complement indispensable per assegurar el mínim comú denominador establert en les normes bàsiques» (entre d'altres SSTC 25/1983, 32/1983 i 48/1988); o «quan, per la naturalesa de la matèria, resulten complement necessari per garantir la consecució de la finalitat objectiva a què respon la competència estatal sobre les bases» o, finalment, quan la llei formal no és l'instrument idoni per regular exhaustivament tots els aspectes bàsics de la matèria a causa del «caràcter marcadament tècnic o de la seva naturalesa conjuntural i canviant» (STC 131/1996).

D'aquesta manera, sent constitucionalment admissible reconèixer al Govern la potestat de complementar les normes bàsiques amb disposicions reglamentàries, la possibilitat queda circumscrita als supòsits en què aquesta facultat és constitucionalment admissible d'acord amb la doctrina del Tribunal Constitucional.

III

El text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries pretén, així mateix, aproximar la legislació nacional en matèria de protecció dels consumidors i usuaris a la legislació comunitària, també en la terminologia utilitzada. Per això s'opta per utilitzar els termes consumidor i usuari i empresari.

Així, el concepte de consumidor i usuari s'adapta a la terminologia comunitària, però respecta les peculiaritats del nostre ordenament jurídic en relació amb les «persones jurídiques».

El consumidor i usuari, definit a la Llei, és la persona física o jurídica que actua en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. Això és, que intervé en les relacions de consum amb fins privats, contractant béns i serveis com a destinatari final, sense incorporar-los, ni directament, ni indirectament, en processos de producció, comercialització o prestació a tercers.

Així mateix, s'incorporen les definicions d'empresari, productor, producte i proveïdor, per tal d'unificar la terminologia utilitzada en el text. Les definicions d'empresari, productor i producte són les que contenen les normes que es refonen. El concepte de proveïdor és el de qualsevol empresari que subministra o distribueix productes al mercat, i es distingeix del venedor, que, encara que no es defineix, per remissió a la legislació civil és qui intervé en un contracte de compravenda, en el cas d'aquesta Llei, actuant en el marc de la seva activitat empresarial.

D'altra banda, les referències a les administracions públiques competents o la inclusió en el text refós de normes sobre contractes el control administratiu dels quals està atribuït a administracions sectorials diferents de les competents en matèria de consum, no té efectes d'atribució o modificació de les competències administratives atribuïdes per la normativa estatal o autonòmica que sigui aplicable.

El text refós no prejutja quines han de ser les administracions públiques competents en relació amb les matèries que s'hi contenen, conscient que la protecció dels consumidors és una matèria pluridisciplinària en la qual concorren diverses administracions. Les administracions públiques competents són, en cada cas, les que tenen atribuïda aquesta competència per raó de la matèria amb ple respecte a l'autonomia organitzativa de les diferents administracions involucrades, en particular en les matèries relacionades amb la salut i el turisme.

IV

En la tramitació del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, s'ha donat audiència al Consell de Consumidors i Usuaris i a les organitzacions empresarials més representatives i s'ha comptat amb el parer de les comunitats autònomes, de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies i del Consell Econòmic i Social.

En virtut d'això, a proposta dels ministres de Sanitat i Consum i de Justícia, d'acord amb el Consell d'Estat i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres en la reunió del dia 16 de novembre de 2007,

DISPOSO:

Article únic. Aprovació del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

S'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, al qual s'incorpora el que disposa la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i la regulació sobre contractes amb els consumidors o usuaris formalitzats fora dels establiments mercantils i a distància; les disposicions sobre garanties en la venda de béns de consum; la regulació sobre responsabilitat civil pels danys causats per productes defectuosos i la regulació sobre viatges combinats.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Es deroguen les disposicions següents:

1. Els articles 48 i 65.1, lletres n) i ñ) i la disposició addicional primera de la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista. Igualment es deroguen en la disposició final única de la Llei 7/1996, de 15 de gener, les mencions que es realitzen a l'article 48 i la disposició addicional primera en el seu paràgraf primer i íntegrament el seu últim paràgraf.

2. La Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

3. Llei 26/1991, de 21 de novembre, sobre contractes formalitzats fora dels establiments mercantils.

4. Llei 22/1994, de 6 de juliol, de responsabilitat civil pels danys causats per productes defectuosos.

5. Llei 21/1995, de 6 de juliol, reguladora dels viatges combinats

6. Llei 23/2003, de 10 de juliol, de garanties en la venda de béns de consum.

Disposició final primera. *Títol competencial.*

1. El capítol I del títol I del llibre primer, en què es defineix el seu àmbit d'aplicació, i l'article 10, tenen caràcter bàsic en relació amb els preceptes de l'apartat 2 d'aquesta disposició i es dicten en l'ús de competències exclusives de l'Estat en relació amb les disposicions de l'apartat 3.

2. Els articles 8, 9, 17.1, 18, 23. 1 i 3, 25 i 26; els capítols III i V del títol I del llibre primer, i el títol IV del llibre primer tenen caràcter bàsic ja que es dicten a l'empara de les competències que corresponen a l'Estat a l'article 149.1. 1a, 13a i 16a de la Constitució espanyola.

3. L'article 24 i el títol V del llibre primer, els llibres segon, tercer i quart, les disposicions transitòries i les disposicions finals es dicten sobre la base de les competències exclusives que corresponen a l'Estat en matèria de legislació mercantil, processal i civil, d'acord amb l'article 149.1. 6a i 8a de la Constitució espanyola.

4. La resta dels preceptes del títol II del llibre primer són aplicables a les associacions de consumidors i usuaris de competència estatal.

Disposició final segona. *Entrada en vigor.*

El present Reial decret legislatiu i el text refós que aprova entren en vigor l'endemà de la seva publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 16 de novembre de 2007.

JUAN CARLOS R.

La vicepresidenta primera del Govern
i ministra de la Presidència,

MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ

TEXT REFÓS DE LA LLEI GENERAL PER A LA DEFENSA DELS CONSUMIDORS I USUARIS I ALTRES LLEIS COMPLEMENTÀRIES

ÍNDIX

Llibre primer. Disposicions generals.

Títol I. Àmbit d'aplicació i drets bàsics dels consumidors i usuaris.

Capítol I. Àmbit d'aplicació.

Article 1. Principis generals.

Article 2. Àmbit d'aplicació.

Article 3. Concepte general de consumidor i d'usuari.

Article 4. Concepte d'empresari.

Article 5. Concepte de productor.

Article 6. Concepte de producte.

Article 7. Concepte de proveïdor.

Capítol II. Drets bàsics dels consumidors i usuaris.

Article 8. Drets bàsics dels consumidors i usuaris.

Article 9. Béns i serveis d'ús comú.

Article 10. Irrenunciabilitat dels drets reconeguts al consumidor i usuari.

Capítol III. Protecció de la salut i seguretat.

Article 11. Deure general de seguretat.

Article 12. Informació als consumidors i usuaris sobre els riscos dels béns o serveis.

Article 13. Altres obligacions específiques per a la protecció de la salut i seguretat dels consumidors i usuaris.

Article 14. Reglaments de béns i serveis.

Article 15. Actuacions administratives.

Article 16. Mesures extraordinàries davant situacions d'urgència i necessitat.

Capítol IV. Dret a la informació, formació i educació

Article 17. Informació dels consumidors i usuaris.

Article 18. Etiquetatge i presentació dels béns i serveis.

Capítol V. Protecció dels legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris.

Article 19. Principi general.

Article 20. Promocions.

Article 21. Règim de comprovació i serveis d'atenció al client.

Títol II. Dret de representació, consulta i participació i règim jurídic de les associacions de consumidors i usuaris.

Capítol I. Règim jurídic bàsic de les associacions de consumidors i usuaris.

Article 22. Objecte.

Article 23. Concepte i fins.

Article 24. Legitimació de les associacions de consumidors i usuaris.

Article 25. Ús exclusiu de la denominació d'associació de consumidors i usuaris.

Article 26. Pèrdua de la condició d'associació de consumidors i usuaris.

Capítol II. Independència i transparència de les associacions de consumidors i usuaris.

Article 27. Requisits d'independència.

Article 28. Participació en societats mercantils.

Article 29. Definició del marc de col·laboració amb els operadors de mercat.

Article 30. Convenis o acords de col·laboració.

Article 31. Dipòsit dels comptes anuals.

Article 32. Publicitat de la informació dipositada per les associacions de consumidors i usuaris.

Capítol III. Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.

Article 33. Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.

Article 34. Control del compliment dels requisits per a la inscripció.

Article 35. Exclusió del Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.

Article 36. Col·laboració amb els registres autonòmics.

Capítol IV. Representació i consulta.

Article 37. Drets de les associacions de consumidors i usuaris.

Article 38. Consell de Consumidors i Usuaris.

Article 39. Audiència en consulta en el procés d'elaboració de les disposicions de caràcter general.

Títol III. Cooperació institucional.

Capítol I. Conferència Sectorial de Consum.

Article 40. Conferència Sectorial de Consum.

Article 41. Funcions de la Conferència Sectorial de Consum.

Capítol II. Cooperació institucional en matèria de formació i control de la qualitat.

Article 42. Cooperació en matèria de formació.

Article 43. Cooperació en matèria de control de la qualitat.

Article 44. Informació sobre la qualitat dels béns i serveis.

Article 45. Altres instruments de control i foment de la qualitat dels béns i serveis.

Títol IV. Potestat sancionadora.

Capítol I. Disposicions generals.

Article 46. Principis generals.

Article 47. Administració competent.

Article 48. Reposició de la situació alterada per la infracció i indemnització de danys i perjudicis.

Capítol II. Infraccions i sancions.

Article 49. Infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

Article 50. Graduació de les sancions.

Article 51. Sancions.

Article 52. Sancions accessòries.

Títol V. Procediments judicials i extrajudicials de protecció dels consumidors i usuaris.

Capítol I. Accions de cessació.

Article 53. Accions de cessació.

Article 54. Legitimació.

Article 55. Accions de cessació en un altre Estat membre de la Unió Europea.

Article 56. Imprescriptibilitat de les accions de cessació.

Capítol II. Sistema Arbitral del Consum.

Article 57. Sistema Arbitral del Consum.

Article 58. Submissió al Sistema Arbitral del Consum.

Llibre segon. Contractes i garanties.

Títol I. Contractes amb els consumidors i usuaris.

Capítol I. Disposicions generals.

Article 59. Àmbit d'aplicació.

Article 60. Informació prèvia al contracte.

Article 61. Integració de l'oferta, promoció i publicitat en el contracte.

Article 62. Contracte.

Article 63. Confirmació documental de la contractació realitzada.

Article 64. Documentació complementària en la compravenda d'habitatges.

Article 65. Integració del contracte.

Article 66. Compareixença personal del consumidor.

Article 67. Punts de connexió.

Capítol II. Dret de desistiment.

- Article 68. Contingut i règim del dret de desistiment.
 Article 69. Obligació d'informar sobre el dret de desistiment.
 Article 70. Formalitats per a l'exercici del dret de desistiment.
 Article 71. Termini per a l'exercici del dret de desistiment.
 Article 72. Prova de l'exercici del dret de desistiment.
 Article 73. Despeses vinculats al dret de desistiment.
 Article 74. Conseqüències de l'exercici del dret de desistiment.
 Article 75. Impossibilitat de tornar la prestació per part del consumidor i usuari.
 Article 76. Devolució de sumes percebudes per l'empresari.
 Article 77. Desistiment d'un contracte vinculat a finançament del consumidor i usuari.
 Article 78. Accions de nul·litat o resolució.
 Article 79. Dret contractual de desistiment.

Títol II. Condicions generals i clàusules abusives.

Capítol I. Clàusules no negociades individualment.

- Article 80. Requisits de les clàusules no negociades individualment.
 Article 81. Aprovació i informació.

Capítol II. Clàusules abusives.

- Article 82. Concepte de clàusules abusives.
 Article 83. Nul·litat de les clàusules abusives i integració del contracte.
 Article 84. Autorització i inscripció de clàusules declarades abusives.
 Article 85. Clàusules abusives perquè vinculen el contracte a la voluntat de l'empresari.
 Article 86. Clàusules abusives perquè limiten els drets bàsics del consumidor i usuari.
 Article 87. Clàusules abusives per falta de reciprocitat.
 Article 88. Clàusules abusives sobre garanties.
 Article 89. Clàusules abusives que afecten el perfeccionament i l'execució del contracte.
 Article 90. Clàusules abusives sobre competència i dret aplicable.
 Article 91. Contractes relatius a valors, instruments financers i divises.

Títol III. Contractes formalitzats a distància.

Capítol I. Disposicions generals.

- Article 92. Concepte de contractes formalitzats a distància.
 Article 93. Excepcions.
 Article 94. Comunicacions comercials i contractació electrònica.
 Article 95. Serveis d'intermediació.
 Article 96. Comunicacions comercials.

Capítol II. Informació precontractual i contractes.

- Article 97. Informació precontractual.
 Article 98. Confirmació escrita de la informació.
 Article 99. Necessitat de consentiment exprés.
 Article 100. Prohibició d'enviaments no sol·licitats.

Capítol III. Dret de desistiment.

- Article 101. Dret de desistiment.
 Article 102. Excepcions al dret de desistiment.

Capítol IV. Execució del contracte.

- Article 103. Execució i pagament.
 Article 104. Falta d'execució del contracte.
 Article 105. Substitució del bé o servei contractat.
 Article 106. Pagament mitjançant targeta.

Títol IV. Contractes formalitzats fora d'establiments comercials.

Capítol I. Àmbit d'aplicació.

- Article 107. Àmbit d'aplicació.
 Article 108. Contractes exclosos.
 Article 109. Prova.

Capítol II. Contractació.

- Article 110. Dret de desistiment.
 Article 111. Documentació del contracte i dret de desistiment.
 Article 112. Conseqüències de l'incompliment.
 Article 113. Responsabilitat solidària.

Títol V. Garanties i serveis postvenda.

Capítol I. Disposicions generals sobre garanties dels productes de consum.

- Article 114. Principis generals.
 Article 115. Àmbit d'aplicació.
 Article 116. Conformitat dels productes amb el contracte.

Article 117. Incompatibilitat d'accions.

Capítol II. Responsabilitat del venedor i drets del consumidor i usuari.

- Article 118. Responsabilitat del venedor i drets del consumidor i usuari.
 Article 119. Reparació i substitució del producte.
 Article 120. Règim jurídic de la reparació o substitució del producte.
 Article 121. Rebaixa del preu i resolució del contracte.
 Article 122. Criteris per a la rebaixa del preu.

Capítol III. Exercici dels drets pel consumidor i usuari.

- Article 123. Terminis.
 Article 124. Acció contra el productor.

Capítol IV. Garantia comercial addicional, obligacions de documentació i serveis postvenda.

- Article 125. Garantia comercial addicional.
 Article 126. Productes de naturalesa duradora.
 Article 127. Reparació i serveis postvenda.

Llibre tercer. Responsabilitat civil per béns o serveis defectuosos.

Títol I. Disposicions generals en matèria de responsabilitat.

Capítol I. Disposicions generals.

- Article 128. Indemnització per danys.
 Article 129. Àmbit de protecció.
 Article 130. Ineficàcia de les clàusules d'exoneració o limitació de responsabilitat.
 Article 131. Assegurança.

Capítol II. Responsabilitat.

- Article 132. Responsabilitat solidària.
 Article 133. Intervenció d'un tercer.
 Article 134. Retard en el pagament de la indemnització.

Títol II. Disposicions específiques en matèria de responsabilitat.

Capítol I. Danys causats per productes defectuosos.

Article 135. Principi general.

Article 136. Concepte legal de producte.

Article 137. Concepte legal de producte defectuós.

Article 138. Concepte legal de productor.

Article 139. Prova.

Article 140. Causes d'exoneració de la responsabilitat.

Article 141. Límit de la responsabilitat.

Article 142. Danys en el producte defectuós.

Article 143. Prescripció de l'acció.

Article 144. Extinció de la responsabilitat.

Article 145. Culpa del perjudicat.

Article 146. Responsabilitat del proveïdor.

Capítol II. Danys causats per altres béns i serveis.

Article 147. Règim general de responsabilitat.

Article 148. Règim especial de responsabilitat.

Article 149. Responsabilitat per danys causats per l'habitatge.

Llibre quart. Viatges combinats.

Títol I. Disposicions generals.

Capítol I. Àmbit d'aplicació.

Article 150. Àmbit d'aplicació.

Article 151. Definicions.

Capítol II. Informació precontractual i formalització del contracte.

Article 152. Programa i oferta de viatges combinats.

Article 153. Caràcter vinculant del programa oferta.

Article 154. Forma i contingut del contracte.

Capítol III. Altres drets del consumidor i usuari.

Article 155. Cessió de la reserva.

Article 156. Informació addicional sobre el viatge combinat.

Capítol IV. Modificació del contracte.

Article 157. Revisió de preus.

Article 158. Modificació del contracte.

Títol II. Disposicions relatives a la resolució del contracte i responsabilitats.

Capítol I. Resolució del contracte o cancel·lació.

Article 159. Resolució del contracte per causa imputable a l'organitzador o cancel·lació del viatge.

Article 160. Resolució del contracte pel consumidor i usuari.

Capítol II. Incompliment, responsabilitat i garanties.

Article 161. Conseqüències de la no-prestació de serveis.

Article 162. Responsabilitat dels organitzadors i detallistes.

Article 163. Garantia de la responsabilitat contractual.

Article 164. Prescripció d'accions.

Article 165. Règim sancionador.

Disposició transitòria primera. Garantia comercial.

Disposició transitòria segona. Productes de naturalesa duradora.

Disposició transitòria tercera. Responsabilitat civil pels danys causats per productes defectuosos posats en circulació amb anterioritat al 8 de juliol de 1994.

Disposició final primera. Modificació de quanties.

Disposició final segona. Desplegament reglamentari.
Disposició final tercera. Aplicabilitat del règim reglamentari en matèria d'infraccions i sancions.

LLIBRE PRIMER

Disposicions generals

TÍTOL I

Àmbit d'aplicació i drets bàsics dels consumidors i usuaris

CAPÍTOL I

Àmbit d'aplicació

Article 1. *Principis generals.*

En desplegament de l'article 51.1 i 2 de la Constitució que, d'acord amb el seu article 53.3, té el caràcter de principi informador de l'ordenament jurídic, aquesta norma té per objecte establir el règim jurídic de protecció dels consumidors i usuaris en l'àmbit de les competències de l'Estat.

En tot cas, la defensa dels consumidors i usuaris es fa en el marc del sistema econòmic dissenyat en els articles 38 i 128 de la Constitució i amb subjecció al que estableix l'article 139.

Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

Aquesta norma és aplicable a les relacions entre consumidors o usuaris i empresaris.

Article 3. *Concepte general de consumidor i d'usuari.*

Als efectes d'aquesta norma i sense perjudici del que disposen expressament els seus llibres tercer i quart, són consumidors o usuaris les persones físiques o jurídiques que actuen en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

Article 4. *Concepte d'empresari.*

Als efectes del que disposa aquesta norma, es considera empresari tota persona física o jurídica que actua en el marc de la seva activitat empresarial o professional, sigui pública o privada.

Article 5. *Concepte de productor.*

Sense perjudici del que disposa l'article 138, als efectes del que disposa aquesta norma es considera productor el fabricant del bé o el prestador del servei o el seu intermediari, o l'importador del bé o servei en el territori de la Unió Europea, així com qualsevol persona que es presenti com a tal en indicar en el bé, sigui a l'envàs, l'embotcall o qualsevol altre element de protecció o presentació, o servei el seu nom, marca o un altre signe distintiu.

Article 6. *Concepte de producte.*

Sense perjudici del que estableix l'article 136, als efectes d'aquesta norma, és producte tot bé moble d'acord amb el que preveu l'article 335 del Codi civil.

Article 7. *Concepte de proveïdor.*

Als efectes d'aquesta norma és proveïdor l'empresari que subministra o distribueix productes al mercat, sigui

quin sigui el títol o contracte en virtut del qual realitzi la distribució.

CAPÍTOL II

Drets bàsics dels consumidors i usuaris

Article 8. *Drets bàsics dels consumidors i usuaris.*

Són drets bàsics dels consumidors i usuaris:

- a) La protecció contra els riscos que puguin afectar la seva salut o seguretat.
- b) La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, respecte de la inclusió de clàusules abusives en els contractes.
- c) La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- d) La informació correcta sobre els diferents béns o serveis i l'educació i divulgació per facilitar el coneixement sobre el seu adequat ús, consum o gaudi.
- e) L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que els afecten directament i la representació dels seus interessos, a través de les associacions, agrupacions, federacions o confederacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes.
- f) La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, en especial davant situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió.

Article 9. *Béns i serveis d'ús comú.*

Els poders públics han de protegir prioritàriament els drets dels consumidors i usuaris quan tinguin relació directa amb béns o serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat.

Article 10. *Irrenunciabilitat dels drets reconeguts al consumidor i usuari.*

La renúncia prèvia als drets que aquesta norma reconeix als consumidors i usuaris és nul·la, i també són nuls els actes realitzats en frau de llei de conformitat amb el que preveu l'article 6 del Codi civil.

CAPÍTOL III

Protecció de la salut i seguretat

Article 11. *Deure general de seguretat.*

1. Els béns o serveis posats al mercat han de ser segurs.
2. Es consideren segurs els béns o serveis que, en condicions d'ús normals o raonablement previsibles, inclosa la seva durada, no presentin cap risc per a la salut o seguretat de les persones, o únicament els riscos mínims compatibles amb l'ús del bé o servei i considerats admissibles dins d'un nivell elevat de protecció de la salut i seguretat de les persones.

Article 12. *Informació als consumidors i usuaris sobre els riscos dels béns o serveis.*

1. Els empresaris han de posar en coneixement previ del consumidor i usuari, per mitjans apropiats, els riscos susceptibles de provenir d'una utilització previsible dels béns i serveis, tenint en compte la naturalesa, característiques, durada i les persones a qui van destinats, d'acord amb el que preveuen l'article 18 i normes reglamentàries que siguin aplicables.

2. Els productes químics i tots els articles que en la seva composició portin substàncies classificades com a perilloses han d'anar envasats amb les degudes garanties de seguretat i han de portar de forma visible les oportunes indicacions que adverteixin del risc de manipular-los.

Article 13. *Altres obligacions específiques per a la protecció de la salut i seguretat dels consumidors i usuaris.*

Qualsevol empresari que intervingui en la posada a disposició de béns i serveis als consumidors i usuaris està obligat, dins dels límits de la seva activitat respectiva, a respectar les regles següents:

- a) La prohibició de tenir o emmagatzemar productes per reglament no permesos o prohibits, en els locals o instal·lacions de producció, transformació, emmagatzematge o transport d'aliments o begudes.
 - b) El manteniment del control necessari de forma que es pugui comprovar amb rapidesa i eficàcia l'origen, distribució, destí i utilització dels béns potencialment insegurs, els que continguin substàncies classificades com a perilloses o els subjectes a obligacions de traçabilitat.
 - c) La prohibició de venda a domicili de begudes i aliments, sense perjudici del repartiment, distribució o subministrament dels adquirits o encarregats pels consumidors i usuaris en establiments comercials autoritzats per a la venda al públic, i del règim d'autorització de vendes directes a domicili que es practiquin tradicionalment en determinades zones del territori nacional.
 - d) El compliment de la normativa que estableixin les entitats locals o, si s'escau, les comunitats autònomes sobre els casos, modalitats i condicions en què es pot efectuar la venda ambulants de begudes i aliments.
 - e) La prohibició de subministrament de béns que no portin les marques de seguretat obligatòria o les dades mínimes que permetin identificar el responsable del bé.
 - f) L'obligació de retirar, suspendre o recuperar dels consumidors i usuaris, mitjançant procediments eficaços, qualsevol bé o servei que no s'ajusti a les condicions i requisits exigits o que, per qualsevol altra causa, suposi un risc previsible per a la salut o seguretat de les persones.
 - g) La prohibició d'importar productes que no compleixin el que estableix aquesta norma i disposicions que la despleguin.
 - h) Les exigències de control dels productes manufacturats susceptibles d'afectar la seguretat física de les persones, prestant la deguda atenció als serveis de reparació i manteniment.
 - i) La prohibició d'utilitzar ingredients, materials i altres elements susceptibles de generar riscos per a la salut i seguretat de les persones. En particular, la prohibició d'utilitzar aquests materials o elements en la construcció d'habitatges i locals d'ús públic.
- Article 14. *Reglaments de béns i serveis.*
1. Els reglaments reguladors dels diferents béns i serveis han de determinar, en la mesura que sigui necessari per assegurar la salut i seguretat dels consumidors i usuaris:
 - a) Els conceptes, definicions, naturalesa, característiques i classificacions.
 - b) Les condicions i requisits de les instal·lacions i del personal qualificat que les hagi d'atendre.
 - c) Els procediments o tractaments usuals de fabricació, distribució i comercialització, permesos, prohibits o subjectes a autorització prèvia.
 - d) Les regles específiques sobre etiquetatge, presentació i publicitat.
 - e) Els requisits essencials de seguretat, inclosos els relatius a composició i qualitat.

f) Els mètodes oficials d'anàlisi, presa de mostres, control de qualitat i inspecció.

g) Les garanties, responsabilitats, infraccions i sancions.

h) El règim d'autorització, registre i revisió.

2. Per assegurar la protecció de la salut i seguretat dels consumidors i usuaris les administracions públiques competents poden establir per reglament mesures proporcionades en qualsevol de les fases de producció i comercialització de béns i serveis, en particular pel que fa al control, vigilància i inspecció.

Article 15. *Actuacions administratives.*

1. Davant situacions de risc per a la salut i seguretat dels consumidors i usuaris, les administracions públiques competents poden adoptar les mesures que siguin necessàries i proporcionades per a la desaparició del risc, inclosa la intervenció directa sobre les coses i la compulsió directa sobre les persones. En aquests casos, totes les despeses que es generin van a càrrec de qui les hagi originat amb la seva conducta, amb independència de les sancions que, si s'escau, es puguin imposar. L'exacció d'aquestes despeses i sancions es pot portar a terme pel procediment administratiu de constrenyiment.

2. Les administracions públiques, atenent la naturalesa i gravetat dels riscos detectats, poden informar els consumidors i usuaris afectats pels mitjans més apropiats en cada cas sobre els riscos o irregularitats existents, el bé o servei afectat i, si s'escau, les mesures adoptades, així com de les precaucions que siguin procedents, tant per protegir-se del risc com per aconseguir la seva col·laboració en l'eliminació de les causes.

3. Els responsables de la coordinació dels sistemes estatals d'intercanvi d'informació integrats en els sistemes europeus d'alertes han de traslladar les comunicacions que rebien a les autoritats duaneres quan, d'acord amb la informació facilitada en les comunicacions, els productes o serveis sobre els quals s'ha alertat procedeixen de tercers països.

Article 16. *Mesures extraordinàries davant situacions d'urgència i necessitat.*

Amb caràcter excepcional, davant situacions d'extrema gravetat que determinin una agressió indiscriminada a la salut i seguretat dels consumidors i usuaris en més d'una comunitat autònoma, el Govern pot constituir durant el temps imprescindible per fer cessar la situació un òrgan en el qual s'integrin i participin activament les comunitats autònomes afectades, que assumeixi les facultats administratives que se li encomanin per garantir la salut i seguretat de les persones, els seus interessos econòmics i socials, la reparació dels danys soferts, l'exigència de responsabilitats i la publicació dels resultats.

CAPÍTOL IV

Dret a la informació, formació i educació

Article 17. *Informació, formació i educació dels consumidors i usuaris.*

1. Els poders públics, en l'àmbit de les seves respectives competències, han de fomentar la formació i educació dels consumidors i usuaris, assegurar que aquests disposin de la informació necessària per a l'exercici eficaç dels seus drets i vetllar perquè se'ls presti la informació comprensible sobre l'adequat ús i consum dels béns i serveis posats a la seva disposició al mercat.

2. Els mitjans de comunicació social de titularitat pública estatal han de dedicar espais i programes, no

publicitaris, a la informació i educació dels consumidors i usuaris. En aquests espais i programes, d'acord amb el seu contingut i finalitat, s'ha de facilitar l'accés o la participació de les associacions de consumidors i usuaris representatives i els altres grups o sectors interessats, de la forma que s'acordi amb els mitjans esmentats.

Article 18. *Etiquetatge i presentació dels béns i serveis.*

1. L'etiquetatge i presentació dels béns i serveis i les modalitats de realitzar-lo han de ser de tal naturalesa que no indueixi a error el consumidor i usuari, especialment:

a) Sobre les característiques del bé o servei i, en particular, sobre la seva naturalesa, identitat, qualitats, composició, quantitat, durada, origen o procedència i forma de fabricació o d'obtenció.

b) Atribuïnt al bé o servei efectes o propietats que no tingui.

c) Suggestint que el bé o servei té característiques particulars, quan tots els béns o serveis similars tenen aquestes mateixes característiques.

2. Sense perjudici de les exigències concretes que s'estableixin per reglament, tots els béns i serveis posats a disposició dels consumidors i usuaris han d'incorporar, aportar o, en últim cas, permetre de forma clara i comprensible informació veraç, eficaç i suficient sobre les seves característiques essencials, en particular sobre les següents:

a) Nom i adreça completa del productor.

b) Naturalesa, composició i finalitat.

c) Qualitat, quantitat, categoria o denominació usual o comercial, si en tenen.

d) Data de producció o subministrament i lot, quan sigui exigible per reglament, termini recomanat per a l'ús o consum o data de caducitat.

e) Instruccions o indicacions per al seu correcte ús o consum, advertències i riscos previsibles.

3. Sense perjudici de les excepcions previstes legalment o per reglament, les indicacions obligatòries de l'etiquetatge i presentació dels béns o serveis comercialitzats a Espanya han de figurar, almenys, en castellà, llengua espanyola oficial de l'Estat.

4. L'oferta, promoció i publicitat falsa o enganyosa dels béns i serveis ha de ser perseguida i sancionada com a frau. Les associacions de consumidors estan legitimades per iniciar els procediments legalment habilitats per fer-les cessar i intervenir-hi.

CAPÍTOL V

Protecció dels legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris

Article 19. *Principi general.*

Els legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris s'han de respectar en els termes que estableix aquesta norma, i s'ha d'aplicar, a més, el que preveuen les normes civils, mercantils i les altres normes comunitàries, estatals i autonòmiques que siguin aplicables.

Article 20. *Promocions.*

La utilització de concursos, sortejos, regals, vals premi o similars, com a mètodes vinculats a l'oferta, promoció o venda de determinats béns o serveis, ha de ser objecte de regulació específica, i s'han d'establir les condicions de transparència en què s'han de produir i assegurar, si s'es-

cau, la protecció dels legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris.

Article 21. Règim de comprovació i serveis d'atenció al client.

1. El règim de comprovació, reclamació, garantia i possibilitat de renúncia o devolució que estableixin els contractes ha de permetre que el consumidor i usuari s'asseguri de la naturalesa, característiques, condicions i utilitat o finalitat del bé o servei; pugui reclamar amb eficàcia en cas d'error, defecte o deteriorament; pugui fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació oferts, i obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o servei, totalment o parcialment, en cas d'incompliment o compliment defectuós.

La devolució del preu del producte ha de ser total en el cas de falta de conformitat del producte amb el contracte, en els termes que preveu el títol V del llibre II.

2. Les oficines i serveis d'informació i atenció al client que les empreses posin a disposició del consumidor han d'assegurar que aquest tingui constància de les seves queixes i reclamacions. Si els serveis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per portar a terme les seves funcions han de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.

TÍTOL II

Dret de representació, consulta i participació i règim jurídic de les associacions de consumidors i usuaris

CAPÍTOL I

Règim jurídic bàsic de les associacions de consumidors i usuaris

Article 22. Objecte.

Aquest títol té per objecte adoptar, d'acord amb el que preveu l'article 1.3 de la Llei orgànica 1/2002, de 22 de març, reguladora del dret d'associació, el règim bàsic de les associacions de consumidors i la regulació específica a què queden sotmeses les associacions de consumidors i usuaris d'àmbit supraautonòmic.

Article 23. Concepte i fins.

1. Són associacions de consumidors i usuaris les organitzacions sense ànim de lucre que, constituïdes d'acord amb el que preveu la legislació sobre associacions i reunint els requisits específics que exigeixen aquesta norma i les seves normes de desplegament i, si s'escau, la legislació autonòmica que els sigui aplicable, tinguin com a finalitat la defensa dels drets i interessos legítims dels consumidors, incloent la seva informació, formació i educació, sigui amb caràcter general, sigui en relació amb béns o serveis determinats.

També són associacions de consumidors i usuaris les entitats constituïdes per consumidors d'acord amb la legislació de cooperatives, que respectin els requisits bàsics exigits en aquesta norma i que tinguin entre els seus fins, necessàriament, l'educació i formació dels seus socis, i estiguin obligades a constituir un fons amb aquest objecte, segons la seva legislació específica.

2. Les associacions de consumidors i usuaris es poden integrar en unions, federacions o confederacions

que tinguin idèntics fins i compleixin els requisits específics que exigeix aquesta norma.

3. Les associacions de consumidors i usuaris han d'actuar per al compliment dels seus fins amb independència respecte dels operadors del mercat i els poders públics, sense que l'obtenció de subvencions o altres recursos públics concedits sobre la base de criteris d'objectivitat puguin minvar aquesta independència.

Article 24. Legitimació de les associacions de consumidors i usuaris.

1. Les associacions de consumidors i usuaris constituïdes d'acord amb el que preveuen aquest títol i la normativa autonòmica que els sigui aplicable són les úniques legitimades per actuar en nom i representació dels interessos generals dels consumidors i usuaris.

Les associacions o cooperatives que no reuneixin els requisits exigits en aquest títol o en la normativa autonòmica que els sigui aplicable només poden representar els interessos dels seus associats o de l'associació, però no els interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors.

2. Als efectes del que preveu l'article 11.3 de la Llei d'enjudiciament civil, tenen la consideració legal d'associacions de consumidors i usuaris representatives les que formin part del Consell de Consumidors i Usuaris, llevat que l'àmbit territorial del conflicte afecti fonamentalment una comunitat autònoma, cas en què cal atènyer-se a la seva legislació específica.

Article 25. Ús exclusiu de la denominació d'associació de consumidors i usuaris.

Es prohibeix utilitzar els termes consumidor o usuari, la denominació d'associació de consumidors i usuaris o qualsevol altra expressió similar que indueixi a error o confusió sobre la seva naturalesa o la seva legitimitat per a la defensa dels drets i interessos dels consumidors i usuaris, a les organitzacions que no reuneixin els requisits que exigeixen aquesta norma o la normativa autonòmica que els sigui aplicable.

Article 26. Pèrdua de la condició d'associació de consumidors i usuaris.

Les associacions de consumidors i usuaris que incorrin en alguna de les prohibicions previstes per la legislació que els sigui aplicable perden, en tot cas i per un període no inferior als cinc anys següents des que van deixar de concórrer tals circumstàncies, la seva condició d'associació de consumidors i usuaris.

CAPÍTOL II

Independència i transparència de les associacions de consumidors i usuaris

Article 27. Requisits d'independència.

En compliment del deure d'independència, en particular, les associacions de consumidors no poden:

a) Incloure com a associats persones jurídiques amb ànim de lucre.

b) Percebre ajudes econòmiques o financeres de les empreses o grups d'empreses que subministren béns o serveis als consumidors o usuaris.

No tenen la consideració d'ajudes econòmiques les aportacions que es realitzin en les condicions de transparència que estableixen aquesta norma i normes reglamentàries, no minvin la independència de l'associació i

tinguin l'origen en els convenis o acords de col·laboració que regula aquest capítol.

c) Realitzar comunicacions comercials de béns i serveis.

A aquests efectes s'entén per comunicació comercial tot acte, conducta o manifestació, inclosa la publicitat, no merament informativa, que es relacioni directament amb la promoció o venda de béns i serveis.

d) Autoritzar l'ús de la seva denominació, imatge o qualsevol altre signe representatiu en la publicitat comercial realitzada pels operadors del mercat, o no realitzar les actuacions tendents a impedir-ne la utilització, a partir del moment en què es tingui coneixement d'aquesta conducta.

A aquests efectes no es consideren operadors de mercat les societats mercantils en què participin les associacions de consumidors en els termes que preveu l'article següent.

e) Dedicar-se a activitats diferents de la defensa dels interessos dels consumidors o usuaris, llevat del que preveu l'article 23.1, paràgraf segon.

f) Incomplir les obligacions de transparència que preveuen els articles 29 a 31, tots dos inclusivament.

g) Actuar l'organització o els seus representants legals amb manifesta temeritat, judicialment apreciada.

h) Incomplir qualsevol altra obligació imposada a les associacions de consumidors i usuaris, legalment o per reglament.

Article 28. *Participació en societats mercantils.*

1. Les associacions de consumidors poden participar en societats mercantils sempre que aquestes reuneixin els requisits següents:

a) Tinguin com a objecte social exclusiu el desenvolupament d'activitats instrumentals concretament delimitades que serveixin per als fins d'informació, formació i defensa dels consumidors i usuaris.

b) El seu capital social correspongui íntegrament a associacions de consumidors que reuneixin els requisits exigits per la legislació que els sigui aplicable i els beneficis de les quals només es reparteixin entre les associacions de consumidors que participin en el capital social.

Aquestes societats mercantils estan sotmeses a les prohibicions que preveu l'article anterior i a l'obligació de dipositar els seus comptes, que en tot cas s'han d'ajustar a la normativa que els sigui aplicable segons la seva naturalesa, a l'Institut Nacional del Consum de conformitat amb el que disposa l'article 31.

2. Del compliment per part d'aquestes societats mercantils del que disposa aquest títol, en són responsables les associacions de consumidors que participin en el seu capital social en els termes que s'hi preveuen, i poden derivar, si s'escau, en la pèrdua de la condició d'associació de consumidors.

Article 29. *Definició del marc de col·laboració amb els operadors del mercat.*

1. Estatutàriament o per acord adoptat en assemblea general, les associacions de consumidors i usuaris han de definir, amb ple respecte al que estableix aquesta norma, quin és el marc legítim de la seva col·laboració amb els operadors del mercat de qualsevol sector d'activitat, en defensa dels drets dels consumidors i la lleial competència, així com els supòsits en què es poden signar convenis o acords de col·laboració amb aquests, el seu abast i manera d'instrumentar-los.

2. Els estatuts o acords d'assemblea general en què s'estableixi aquest marc de col·laboració amb els operadors del mercat de les associacions d'àmbit supraauto-

nòmic s'han de dipositar a l'Institut Nacional del Consum i a la Secretaria del Consell de Consumidors i Usuaris.

Article 30. *Convenis o acords de col·laboració.*

Els convenis o acords de col·laboració, de durada temporal o indefinida, de les associacions de consumidors i usuaris amb empreses, agrupacions o associacions d'empreses, fundacions o qualsevol organització sense ànim de lucre han de complir els requisits següents:

a) Tenir com a finalitat exclusiva el desenvolupament de projectes específics d'informació, formació i defensa dels consumidors i usuaris, i millorar la seva posició al mercat.

b) Respectar els principis d'independència i transparència.

c) Consistir en la realització d'actuacions, treballs, estudis o publicacions d'interès general per als consumidors i usuaris.

d) Ser dipositats, així com les seves modificacions, pròrrogues o denúncies, a l'Institut Nacional del Consum i a la Secretaria del Consell de Consumidors i Usuaris.

Article 31. *Dipòsit dels comptes anuals.*

Els comptes anuals de l'entitat s'han de dipositar a l'Institut Nacional del Consum en el termini d'un mes des de l'endemà de la data de la seva aprovació pels òrgans estatutaris corresponents.

Aquests comptes anuals, integrats pel balanç, el compte de resultats i la memòria, s'han de formular de conformitat amb les normes d'adaptació del Pla general de comptabilitat a les entitats sense fins lucratiu, aprovades per l'article 1 del Reial decret 776/1998, de 30 d'abril.

Article 32. *Publicitat de la informació dipositada per les associacions de consumidors i usuaris.*

1. La informació dipositada per les associacions de consumidors i usuaris a què es refereixen els articles precedents és pública.

2. Per reglament es poden establir els terminis, condicions i requisits addicionals de les obligacions de dipòsit i accés que regula aquest article.

CAPÍTOL III

Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris

Article 33. *Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.*

1. Les associacions de consumidors i usuaris d'àmbit estatal i totes les que no exerceixin principalment les seves funcions en l'àmbit d'una comunitat autònoma han de figurar inscrites en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris que es gestiona a l'Institut Nacional del Consum.

Després de la denominació, les associacions de consumidors i usuaris han d'indicar el seu número d'inscripció registral.

2. El compliment dels requisits que exigeixen els capítols I i II d'aquest títol és condició indispensable per accedir a la inscripció en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.

No obstant el que preveu el paràgraf anterior, per reglament s'han d'establir els requisits mínims d'implantació territorial, nombre d'associats i programes d'activitats per

desenvolupar que han d'acreditar les associacions de consumidors i usuaris per a la seva inscripció en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.

Article 34. *Control dels requisits exigits per a la inscripció.*

L'Institut Nacional del Consum pot demanar a les associacions de consumidors i usuaris que sol·licitin la inscripció en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris o a les que ja hi estan inscrites tota la documentació i informació que calgui per verificar el compliment i manteniment dels requisits que exigeix aquest títol.

Així mateix, poden fer, per si mateixes o mitjançant la contractació amb entitats externes i independents, auditories de comptes amb idèntica finalitat.

Article 35. *Exclusió del Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.*

1. La realització per les associacions de consumidors i usuaris inscrites en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris d'alguna de les actuacions que prohibeixen els articles 23.3 i 27 dona lloc a l'exclusió de l'esmentat Registre, amb la tramitació prèvia del procediment administratiu previst per reglament.

2. La resolució d'exclusió del Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris determina la pèrdua d'aquesta condició, en tot cas, i per un període no inferior a cinc anys des de la data de l'exclusió, sense perjudici del manteniment de la seva personalitat jurídica d'acord amb la legislació general d'associacions o cooperatives.

Article 36. *Col·laboració amb els registres autonòmics.*

1. Als efectes exclusius de publicitat, en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris pot figurar informació sobre les associacions de consumidors inscrites en els registres que, amb aquesta finalitat, es puguin crear a les comunitats autònomes.

2. L'Institut Nacional del Consum ha de cooperar amb les comunitats autònomes perquè la informació a què es refereix l'apartat anterior figure en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris i els ha de facilitar informació de les associacions de consumidors d'àmbit nacional o que no exerceixin principalment les seves funcions en l'àmbit d'una comunitat autònoma que hi estiguin inscrites.

CAPÍTOL IV

Representació i consulta

Article 37. *Drets de les associacions de consumidors i usuaris.*

Les associacions de consumidors i usuaris d'àmbit supraautonòmic, legalment constituïdes i inscrites en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris tenen dret, en els termes que es determinin legalment o per reglament, a:

- Ser declarades d'utilitat pública.
- Percebre ajudes i subvencions públiques.
- Representar, com a associació de consumidors i usuaris, els seus associats i exercir les accions corresponents en defensa d'aquests, de l'associació o dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris.

d) Gaudir del dret d'assistència jurídica gratuïta de la forma que preveu la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta.

e) Integar-se, en els termes que es determinin per reglament, en el Consell de Consumidors i Usuaris.

Article 38. *Consell de Consumidors i Usuaris.*

1. Com a òrgan nacional de consulta i representació institucional dels consumidors i usuaris a través de les seves organitzacions, el Consell de Consumidors i Usuaris ha d'integrar les associacions de consumidors i usuaris d'àmbit supraautonòmic que, tenint en compte la seva implantació territorial, nombre de socis, trajectòria en l'àmbit de la protecció dels consumidors i usuaris i programes d'activitats a desenvolupar, siguin més representatives.

Per reglament s'ha de determinar la composició i funcions del Consell de Consumidors i Usuaris.

2. L'Administració ha de fomentar la col·laboració entre el Consell de Consumidors i Usuaris i les associacions de consumidors que l'integren amb les organitzacions d'empresaris.

3. El Consell de Consumidors i Usuaris ha d'articular mecanismes de cooperació amb els òrgans de consulta i representació dels consumidors constituïts per les comunitats autònomes. A través dels mecanismes habilitats pel Consell de Consumidors i Usuaris, aquest i els respectius òrgans consultius poden col·laborar en l'elaboració dels dictàmens que els siguin sol·licitats en tràmit d'audiència.

Article 39. *Audiència en consulta en el procés d'elaboració de les disposicions de caràcter general.*

1. El Consell de Consumidors i Usuaris ha de ser escoltat en consulta en el procediment d'elaboració de disposicions de caràcter general d'àmbit estatal relatives a matèries que afectin directament els consumidors i usuaris.

2. És preceptiva la seva audiència en els casos següents:

- Reglaments d'aplicació d'aquesta norma.
- Reglamentacions sobre béns o serveis d'ús i consum.
- Ordenació del mercat interior i disciplina del mercat.
- Preus i tarifes de serveis, en el que afectin directament els consumidors o usuaris, i estiguin legalment subjectes a control de les administracions públiques.
- Condicions generals dels contractes o models de contractes regulats o autoritzats pels poders públics en serveis d'interès general o prestats als consumidors per empreses públiques.
- En els altres casos en què una llei ho estableixi.

3. Les associacions empresarials han de ser escoltades en consulta en el procediment d'elaboració de les disposicions de caràcter general relatives a matèries que les afectin directament.

És preceptiva l'audiència en els casos continguts en els apartats a), b), c) i f) de l'apartat anterior.

4. S'entén complert el tràmit preceptiu d'audiència quan les associacions esmentades estiguin representades en els òrgans col·legiats que participin en l'elaboració de la disposició. En els altres casos, la notificació o comunicació s'ha de dirigir a la federació o agrupació empresarial corresponent.

TÍTOL III

Cooperació institucional

CAPÍTOL I

Conferència Sectorial de ConsumArticle 40. *Conferència Sectorial de Consum.*

1. La Conferència Sectorial de Consum, presidida pel ministre de Sanitat i Consum i integrada per aquest i els consellers competents en aquesta matèria de les comunitats autònomes, és el màxim òrgan de cooperació institucional de l'Estat amb les comunitats autònomes.

2. Sense perjudici de la participació de l'associació d'àmbit estatal d'entitats locals amb més implantació en la Conferència Sectorial de Consum, d'acord amb el que preveu l'article 5.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, el Ministeri de Sanitat i Consum ha d'impulsar la cooperació institucional amb les corporacions locals a través de l'esmentada associació, i establir, si s'escau òrgans permanents de cooperació institucional, de conformitat amb el que preveu la regulació de les bases de règim local.

Article 41. *Funcions de la Conferència Sectorial de Consum.*

Són funcions de la Conferència Sectorial de Consum:

- a) Servir de via de col·laboració, comunicació i informació entre les comunitats autònomes i l'Administració General de l'Estat en matèria de consum.
- b) Aprovar els criteris comuns d'actuació i coordinació, així com les propostes en relació amb la política del sector.
- c) Aprovar els plans, projectes i programes conjunts.
- d) Fer efectiva la participació de les comunitats autònomes en els assumptes comunitaris europeus en la matèria.
- e) Facilitar la informació recíproca en matèria de consum, dissenyar estadístiques comunes i posar a disposició dels ciutadans les dades de les estadístiques estatals que hagi obtingut.
- f) Cooperar i donar impuls a les campanyes nacionals d'inspecció i control.
- g) Promoure la promulgació de la normativa oportuna en matèria de consum o la seva reforma i emetre informe, si s'escau, sobre les disposicions reglamentàries en la matèria.
- h) Establir criteris d'actuació quan siguin competents diverses comunitats autònomes.
- i) Programar l'ús racional de mitjans materials de possible utilització comuna.
- j) Articular un sistema de formació i perfeccionament del personal amb tasques específiques en l'àmbit de consum.
- k) Totes les altres funcions que li atribueixi la legislació vigent.

CAPÍTOL II

Cooperació institucional en matèria de formació i control de la qualitatArticle 42. *Cooperació en matèria de formació.*

En la Conferència Sectorial de Consum i els seus òrgans de cooperació institucional es poden acordar

mesures tendents a fomentar la formació i educació en matèria de consum de:

- a) Els educadors.
- b) El personal al servei de les administracions públiques competents en matèria de consum, especialment dels qui exerceixen funcions d'ordenació, inspecció, control de qualitat i informació.
- c) El personal que presta serveis en les associacions de consumidors i usuaris i en les organitzacions empresarials.
- d) Els empresaris que, directament o indirectament, exerceixen la seva activitat en l'àmbit del consum.

Article 43. *Cooperació en matèria de control de la qualitat.*

Els òrgans de cooperació institucional amb les comunitats autònomes, competents per raó de la matèria, poden acordar la realització de campanyes o actuacions programades de control de mercat, directament o en col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris, especialment en relació amb:

- a) Els béns i serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat.
- b) Els béns i serveis que reflecteixin un grau més alt d'incidències en els estudis estadístics o epidemiològics.
- c) Els béns o serveis sobre els quals hi hagi un nombre més alt de reclamacions o en els quals, pel tipus de reclamacions, es pugui deduir raonablement que hi ha situacions especialment lesives per als drets dels consumidors i usuaris o afectin col·lectius especialment vulnerables.
- d) Els béns i serveis que siguin objecte de programes específics d'investigació.
- e) Els altres béns o serveis en què així s'acordi atenent les seves característiques, la seva especial complexitat o qualsevol altra raó d'oportunitat.

Article 44. *Informació sobre la qualitat dels béns i serveis.*

1. Les administracions públiques competents poden fer públics els resultats dels estudis de mercat i de les campanyes o actuacions de control que hagin realitzat.

2. Excepte per raons de salut i seguretat, els centres d'investigació de l'Administració General de l'Estat que intervinguin en el control de la qualitat dels béns i serveis poden divulgar o autoritzar la divulgació de les dades concretes sobre béns o serveis obtingudes en els estudis, anàlisis o controls de qualitat que aquests hagin realitzat, en qualsevol de les circumstàncies següents:

- a) Hi hagi conformitat expressa de l'empresari que subministra els béns o serveis corresponents.
- b) Els resultats obtinguts hagin servit de base per a la imposició d'una sanció administrativa ferma.
- c) Els resultats obtinguts reflecteixin defectes o excessos que superin els índexs o marges de tolerància establerts per reglament i se n'hagi facilitat la comprovació com a garantia per als interessats o aquests hi hagin renunciat.
- d) Les dades que es divulguin, reflecteixin resultats sobre composició, qualitat, presentació, o qualsevol altre de similar, dins dels índexs o marges de tolerància establerts per reglament.

3. En els casos a què es refereixen els paràgrafs a), c) i d) de l'apartat anterior, abans d'autoritzar la publicació dels resultats dels estudis, assajos, anàlisis o controls de qualitat, s'ha de donar audiència, pel termini de 10 dies, als productors implicats.

4. Quan les dades que es pretenguin divulgar s'hagin obtingut a requeriment d'una altra Administració pública, no es poden publicar els resultats obtinguts si hi ha oposició expressa d'aquesta.

Article 45. *Altres instruments de control i foment de la qualitat dels béns i serveis.*

La Conferència Sectorial de Consum i els seus òrgans de cooperació institucional poden acordar:

a) El desenvolupament de programes de prospecció de mercat, mitjançant la realització d'anàlisis comparatives de béns i serveis que s'ajustin als requisits que sobre la pràctica d'aquestes anàlisis comparatives s'estableixin per reglament, que, en tot cas, ha de garantir els drets de les parts afectades.

b) La realització d'una anàlisi estadística de les reclamacions i queixes plantejades pels consumidors i usuaris en el territori de l'Estat.

c) Els requisits que han d'acreditar els empresaris mereixedors de premis o distintius de qualitat d'àmbit estatal.

TÍTOL IV

Potestat sancionadora

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 46. *Principis generals.*

1. Les administracions públiques competents, en l'ús de la seva potestat sancionadora, han de sancionar les conductes tipificades com a infracció en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, sense perjudici de les responsabilitats civils, penals o d'un altre ordre que puguin concórrer.

2. La instrucció de causa penal davant els Tribunals de Justícia suspèn la tramitació de l'expedient administratiu sancionador que s'hagi incoat pels mateixos fets, i si s'escau l'eficàcia dels actes administratius d'imposició de sanció. Les mesures administratives que s'hagin adoptat per salvaguardar la salut i seguretat de les persones s'han de mantenir mentre l'autoritat judicial no s'hi pronuncii.

En cap cas es pot produir una doble sanció pels mateixos fets i en funció dels mateixos interessos públics protegits, si bé s'han d'exigir les altres responsabilitats que es dedueixin d'altres fets o infraccions concurrents.

Article 47. *Administració competent.*

1. Les administracions espanyoles que en cada cas siguin competents han de sancionar les infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris comeses en territori espanyol sigui quina sigui la nacionalitat, el domicili o el lloc en què radiquin els establiments del responsable.

2. Les infraccions s'entenen comeses en qualsevol dels llocs en què es desenvolupin les accions o omissions que les constitueixen i, a més, excepte en el cas d'infraccions relatives als requisits dels establiments i instal·lacions o del personal, en tots aquells en què es manifesti la lesió o risc per als interessos dels consumidors i usuaris protegits per la norma sancionadora.

3. Les autoritats competents en matèria de consum han de sancionar, així mateix, les conductes tipificades com a infraccions en matèria de defensa dels consumi-

dors i usuaris dels empresaris dels sectors que tinguin regulació específica.

Article 48. *Reposició de la situació alterada per la infracció i indemnització de danys i perjudicis.*

D'acord amb el que preveu l'article 130.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en el procediment sancionador es pot exigir a l'infractor la reposició de la situació alterada per la infracció al seu estat original i, si s'escau, la indemnització de danys i perjudicis provats causats al consumidor que han de ser determinats per l'òrgan competent per imposar la sanció; s'ha de notificar a l'infractor perquè en el termini d'un mes els satisfaci, i si no ho fa queda expedita la via judicial.

CAPÍTOL II

Infraccions i sancions

Article 49. *Infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.*

1. Són infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris:

a) L'incompliment dels requisits, condicions, obligacions o prohibicions de naturalesa sanitària.

b) Les accions o omissions que produeixin riscos o danys efectius per a la salut o seguretat dels consumidors i usuaris, ja sigui en forma conscient o deliberada, o per abandonament de la diligència i precaucions exigibles en l'activitat, servei o instal·lació de què es tracti.

c) L'incompliment o transgressió dels requisits previs que concretament formulin les autoritats competents per a situacions específiques, per tal d'evitar contaminacions, circumstàncies o conductes nocives d'un altre tipus que puguin resultar greument perjudicials per a la salut pública.

d) L'alteració, adulteració o frau en béns i serveis susceptibles de consum per addició o sostracció de qualsevol substància o element, alteració de la seva composició o qualitat, incompliment de les condicions que corresponguin a la seva naturalesa o la garantia, arranjament o reparació de productes de naturalesa duradora i en general qualsevol situació que indueixi a engany o confusió o que impedeixi reconèixer la vertadera naturalesa del bé o servei.

e) L'incompliment de les normes reguladores de preus, la imposició injustificada de condicions sobre prestacions no sol·licitades o quantitats mínimes o qualsevol altre tipus d'intervenció o actuació il·lícita que suposi un increment dels preus o marges comercials.

f) L'incompliment de les normes relatives a registre, normalització o tipificació, etiquetatge, envasament i publicitat de béns i serveis.

g) L'incompliment de les disposicions sobre seguretat en el que afectin o puguin suposar un risc per als consumidors i usuaris.

h) L'obstrucció o negativa a subministrar dades o a facilitar les funcions d'informació, vigilància o inspecció.

i) La introducció de clàusules abusives en els contractes.

j) Les limitacions o exigències injustificades al dret del consumidor de posar fi als contractes de prestació de serveis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat, l'obstaculització a l'exercici d'aquest dret del consumidor a través del procediment pactat, la falta de previsió d'aquest o la falta de comunicació a l'usuari del procediment per donar-se de baixa en el servei.

k) En general, l'incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions establertes en aquesta norma i disposicions que la despleguin.

2. Són infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris en la contractació a distància i fora d'establiment mercantil:

a) L'incompliment del règim establert en matèria de contractes formalitzats fora d'establiments mercantils.

b) L'incompliment de les obligacions que la regulació de contractes formalitzats a distància imposa en matèria d'informació i documentació que s'ha de subministrar al consumidor i usuari, dels terminis d'execució i de devolució de quantitats abonades, l'enviament, amb pretensió de cobrament, d'enviaments no sol·licitats pel consumidor i usuari i l'ús de tècniques de comunicació que requereixin el consentiment exprés previ o la falta d'oposició del consumidor i usuari, quan no concorri la circumstància corresponent.

Article 50. *Graduació de les infraccions.*

1. Les infraccions poden ser qualificades per les administracions públiques competents com a lleus, greus i molt greus, atenent els criteris de risc per a la salut, posició al mercat de l'infractor, quantia del benefici obtingut, grau d'intencionalitat, gravetat de l'alteració social produïda, generalització de la infracció i reincidència.

2. Les infraccions tipificades en l'apartat 2 de l'article anterior es consideren, en tot cas, infraccions greus, i són molt greus quan hi hagi reincidència o el volum de la facturació realitzada a què es refereix la infracció sigui superior a 601.012,10 euros.

Article 51. *Sancions.*

1. Les infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris que preveu aquesta norma han de ser sancionades per les administracions públiques competents amb multes d'acord amb la graduació següent:

a) Infraccions lleus, fins a 3.005,06 euros.

b) Infraccions greus, entre 3.005,07 euros i 15.025,30 euros; poden excedir l'esmentada quantitat fins a arribar al quintuple del valor dels béns o serveis objecte de la infracció.

c) Infraccions molt greus, entre 15.025,31 i 601.012,10 euros; poden excedir l'esmentada quantitat fins a arribar al quintuple del valor dels béns o serveis objecte d'infracció.

2. En el cas d'infraccions molt greus, l'Administració pública competent pot acordar el tancament temporal de l'establiment, instal·lació o servei per un termini màxim de cinc anys. En aquest cas, és aplicable la legislació laboral en relació amb les obligacions de l'empresa respecte dels treballadors.

3. La clausura o tancament d'establiments, instal·lacions o serveis que no disposin de les autoritzacions o registres sanitaris preceptius, o la suspensió del seu funcionament fins que no es rectifiquin els defectes o es compleixin els requisits exigits per raons de sanitat, higiene o seguretat i la retirada del mercat precautòria o definitiva de béns o serveis per raons de salut i seguretat no tenen el caràcter de sanció.

Article 52. *Sancions accessòries.*

L'Administració pública competent pot acordar, com a sancions accessòries, per les infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris que preveu aquesta norma:

a) El decomís de la mercaderia adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pugui comportar risc per al consumidor i usuari.

Les despeses derivades de les mesures adoptades en el paràgraf anterior, incloses, entre d'altres, les derivades del transport, distribució i destrucció, són per compte de l'infractor.

b) La publicitat de les sancions imposades, quan hagin adquirit fermesa en via administrativa, així com els noms, cognoms, denominació o raó social de les persones naturals o jurídiques responsables i l'índole i naturalesa de les infraccions, sempre que esdoni risc per a la salut o seguretat dels consumidors i usuaris, reincidència en infraccions de naturalesa anàloga o acreditada intencionalitat de la infracció.

TÍTOL V

Procediments judicials i extrajudicials de protecció dels consumidors i usuaris

CAPÍTOL I

Accions de cessació

Article 53. *Accions de cessació.*

L'acció de cessació es dirigeix a obtenir una sentència que condemni el demandat a cessar en la conducta i a prohibir-ne la reiteració futura. Així mateix, l'acció es pot exercir per prohibir la realització d'una conducta quan aquesta hagi finalitzat en el moment d'exercitar l'acció, si hi ha indicis suficients que en facin témer la reiteració de manera immediata.

Als efectes del que disposa aquest capítol, també es considera conducta contrària a aquesta norma en matèria de clàusules abusives la recomanació d'utilització de clàusules abusives.

Article 54. *Legitimació.*

1. Davant de les conductes contràries al que disposa la present norma en matèria de clàusules abusives, contractes formalitzats fora d'establiment mercantil, venda a distància, garanties en la venda de productes i viatges combinats, estan legitimats per exercitar l'acció de cessació:

a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

b) Les associacions de consumidors i usuaris que reuneixin els requisits que estableix aquesta norma o, si s'escau, la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

c) El Ministeri Fiscal.

d) Les entitats d'altres estats membres de la Comunitat Europea constituïdes per a la protecció dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors i usuaris que estiguin habilitades mitjançant la seva inclusió a la llista publicada amb aquesta finalitat en el «Diari Oficial de les Comunitats Europees».

Els jutges i tribunals han d'acceptar l'esmentada llista com a prova de la capacitat de l'entitat habilitada per ser-ne part, sense perjudici d'examinar si la seva finalitat i els interessos afectats legitimen l'exercici de l'acció.

2. Totes les entitats esmentades a l'apartat anterior es poden personar en els processos promoguts per una

altra qualsevol d'aquestes, si ho consideren oportú per a la defensa dels interessos que representen.

3. La legitimació per a l'exercici de l'acció de cessació respecte de la resta de conductes d'empresaris contràries a la present norma que lesionin interessos col·lectius o interessos difusos dels consumidors i usuaris es regeix pel que disposa l'article 11, apartats 2 i 3, de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.

Així mateix, estan legitimats per a l'exercici d'aquesta acció:

a) L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors.

b) El Ministeri Fiscal.

Article 55. Accions de cessació en un altre Estat membre de la Unió Europea.

1. L'Institut Nacional del Consum i els òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris poden exercitar accions de cessació en un altre Estat membre de la Comunitat Europea, quan estiguin inclosos a la llista publicada en el «Diari Oficial de les Comunitats Europees».

El Ministeri de Justícia ha de notificar a la Comissió Europea cadascuna de les esmentades entitats, amb la seva denominació i finalitat, amb la sol·licitud prèvia dels esmentats òrgans o entitats, i ha de traslladar aquesta notificació a l'Institut Nacional del Consum.

2. Les associacions de consumidors i usuaris presents en el Consell de Consumidors i Usuaris poden exercitar accions de cessació en un altre Estat membre de la Comunitat Europea quan estiguin incloses a la llista publicada en el «Diari Oficial de les Comunitats Europees», i han de sol·licitar a l'Institut Nacional del Consum la incorporació a la llista esmentada.

El Ministeri de Justícia ha de notificar a la Comissió Europea cadascuna de les esmentades entitats, amb la seva denominació i finalitat, a instància de l'Institut Nacional del Consum.

Article 56. Imprescriptibilitat de les accions de cessació.

Les accions de cessació que preveu aquest títol són imprescriptibles, sense perjudici del que disposa l'article 19, apartat 2, de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació en relació amb les condicions generals inscrites en el Registre de condicions generals de la contractació.

CAPÍTOL II

Sistema Arbitral del Consum

Article 57. Sistema Arbitral del Consum.

1. El Sistema Arbitral del Consum és el sistema extrajudicial de resolució de conflictes entre els consumidors i usuaris i els empresaris a través del qual, sense formalitats especials i amb caràcter vinculant i executiu per a les dues parts, es resolen les reclamacions dels consumidors i usuaris, sempre que el conflicte no versí sobre intoxicació, lesió o mort o hi hagi indicis racionals de delictes.

2. L'organització, gestió i administració del Sistema Arbitral del Consum i el procediment de resolució dels conflictes l'estableix el Govern per reglament. En aquest reglament es pot preveure la decisió en equitat, llevat que les parts optin expressament per l'arbitratge de dret, el

procediment a través del qual s'administra l'arbitratge electrònic, els supòsits en què es pot interposar una reclamació davant la Junta Arbitral Nacional respecte de les resolucions de les Juntes arbitral territorials sobre admissió o inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge i els casos en què actua un àrbitre únic en l'administració de l'arbitratge de consum.

3. Els òrgans arbitral estan integrats per representants dels sectors empresarials interessats, de les organitzacions de consumidors i usuaris i de les administracions públiques.

4. Els convenis arbitral amb els consumidors diferents de l'arbitratge de consum que preveu aquest article només es poden pactar una vegada hagi sorgit el conflicte material o controvèrsia entre les parts del contracte, llevat que es tracti de la submissió a òrgans d'arbitratge institucionals creats per normes legals o reglamentàries per a un sector o un supòsit específic.

Els convenis arbitral pactats contravenint al que disposa el paràgraf precedent són nuls.

Article 58. Submissió al Sistema Arbitral del Consum.

1. La submissió de les parts al Sistema Arbitral del Consum és voluntària i ha de constar expressament, per escrit, per mitjans electrònics o de qualsevol altra forma admesa legalment que permeti tenir constància de l'acord.

2. Queden sense efecte els convenis arbitral i les ofertes públiques d'adhesió a l'arbitratge de consum formalitzats pels qui siguin declarats en concurs de creditors. Amb aquesta finalitat, l'acte de declaració de concurs s'ha de notificar a l'òrgan a través del qual s'ha formalitzat el conveni i a la Junta Arbitral Nacional, i des d'aquest moment el deutor concursat queda exclòs a tots els efectes del Sistema Arbitral del Consum.

LLIBRE SEGON

Contractes i garanties

TÍTOL I

Contractes amb els consumidors i usuaris

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 59. Àmbit d'aplicació.

1. Són contractes amb consumidors i usuaris els realitzats entre un consumidor o un usuari i un empresari.

2. Els contractes amb consumidors i usuaris es regeixen, en tot el que no estableixin expressament aquesta norma o lleis especials, per les disposicions legals que regulen els contractes civils i mercantils.

La regulació sectorial dels contractes amb els consumidors, en tot cas, ha de respectar el nivell mínim de protecció dispensada en aquesta norma.

3. Els contractes amb consumidors i usuaris que incorporin condicions generals de la contractació estan sotmesos, a més, a la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació.

Article 60. Informació prèvia al contracte.

1. Abans de contractar, l'empresari ha de posar a disposició del consumidor i usuari de forma clara, com-

previsible i adaptada a les circumstàncies la informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques essencials del contracte, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques, i dels béns o serveis que en són objecte.

2. A aquests efectes són rellevants les obligacions d'informació sobre els béns o serveis que estableixen aquesta norma i normes que siguin aplicables i, a més:

a) Nom, raó social i domicili complet del responsable de l'oferta contractual i, si s'escau, el nom, raó social i l'adreça completa del comerciant per compte del qual actua.

b) Preu complet, inclosos els impostos, o pressupost, si s'escau. En tota informació al consumidor sobre el preu dels béns o serveis, inclosa la publicitat, s'ha d'informar del preu final complet, desglossant, si s'escau, l'import dels increments o descomptes que siguin aplicables, de les despeses que es repercuteixin al consumidor i usuari i de les despeses addicionals per serveis accessoris, finançament o altres condicions de pagament similars.

c) Data de lliurament, execució del contracte i durada.

d) Procediment de què disposa el consumidor per posar fi al contracte.

e) Garanties ofertes.

f) Llengua o llengües en què es pot formalitzar el contracte, quan aquesta no sigui la llengua en què se li ha ofert la informació prèvia a la contractació.

g) Existència del dret de desistiment del contracte que pugui correspondre al consumidor i usuari, el termini i la forma d'exercitar-lo.

3. La informació precontractual s'ha de facilitar al consumidor de forma gratuïta.

Article 61. *Integració de l'oferta, promoció i publicitat en el contracte.*

1. L'oferta, promoció i publicitat dels béns o serveis s'han d'ajustar a la seva naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació.

2. El contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, les condicions jurídiques o econòmiques i garanties ofertes són exigibles pels consumidors i usuaris, tot i que no figurin expressament en el contracte formalitzat o en el document o comprovant rebut, i s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte.

3. No obstant el que disposa l'apartat anterior, si el contracte formalitzat conté clàusules més beneficioses, aquestes prevalen sobre el contingut de l'oferta, promoció o publicitat.

Article 62. *Contracte.*

1. En la contractació amb consumidors ha de constar de forma inequívoca la seva voluntat de contractar o, si s'escau, de posar fi al contracte.

2. Es prohibeixen, en els contractes amb consumidors, les clàusules que imposin obstacles onerosos o desproporcionats per a l'exercici dels drets reconeguts al consumidor en el contracte.

3. En particular, en els contractes de prestació de serveis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat es prohibeixen les clàusules que estableixin terminis de durada excessiva o limitacions que exclouguin o obstaculitzin el dret del consumidor a posar fi al contracte.

El consumidor pot exercir el seu dret a posar fi al contracte de la mateixa forma en què el va formalitzar, sense cap tipus de sanció o de càrregues oneroses o desproporcionades, com ara la pèrdua de les quantitats abonades per avançat, l'abonament de quantitats per serveis no prestats efectivament, l'execució unilateral de les clàusules penals que s'hagin fixat contractualment o la fixació d'indemnitzacions que no es corresponguin amb els danys efectivament causats.

4. Els contractes de prestació de serveis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat han de recollir expressament el procediment a través del qual el consumidor pot exercir el seu dret a posar fi al contracte.

Article 63. *Confirmació documental de la contractació realitzada.*

1. En els contractes amb consumidors i usuaris s'ha de lliurar un rebut justificant, còpia o document acreditatiu amb les condicions essencials de l'operació, incloses les condicions generals de la contractació, acceptades i signades pel consumidor i usuari, quan aquestes siguin utilitzades en la contractació.

2. Llevat del que es preveu legalment en relació amb els contractes que, per prescripció legal, s'hagin de formalitzar en escriptura pública, la formalització del contracte és gratuïta per al consumidor, quan legalment o per reglament aquest s'hagi de documentar per escrit o en qualsevol altre suport de naturalesa duradora.

Article 64. *Documentació complementària en la compra-venda d'habitatges.*

En el cas d'habitatges la primera transmissió dels quals s'efectuï després de l'entrada en vigor d'aquesta norma, s'ha de facilitar a més la documentació que preveu la Llei d'ordenació de l'edificació o la norma autonòmica que sigui aplicable.

Article 65. *Integració del contracte.*

Els contractes amb els consumidors s'han d'integrar, en benefici del consumidor, d'acord amb el principi de bona fe objectiva, també en els supòsits d'omissió d'informació precontractual rellevant.

Article 66. *Compareixença personal del consumidor i usuari.*

En la contractació amb consumidors i usuaris no es pot fer obligatòria la compareixença personal del consumidor i usuari per realitzar cobraments, pagaments o tràmits similars, i s'ha de garantir, en tot cas, la constància de l'acte realitzat.

Article 67. *Punts de connexió.*

1. Les normes de protecció respecte de les clàusules abusives que contenen els articles 82 a 91 són aplicables als consumidors i usuaris, sigui quina sigui la llei elegida per les parts per regir el contracte, quan aquest mantingui una estreta relació amb el territori d'un Estat membre de l'Espai Econòmic Europeu.

S'entén, en particular, que hi ha un vincle estret quan el professional exerceixi les seves activitats en un o diversos estats membres de l'Espai Econòmic Europeu, o per qualsevol mitjà de publicitat o comunicació dirigeixi aquestes activitats a un o diversos estats membres i el contracte estigui comprès en el marc d'aquestes activitats. En els contractes relatius a immobles s'entén, així

mateix, que hi ha un vincle estret quan estiguin situats en el territori d'un Estat membre.

2. Les normes de protecció en matèria de contractes a distància i de garanties, contingudes respectivament en els articles 92 a 106 i en els articles 114 a 126, són aplicables als consumidors i usuaris, sigui quina sigui la llei elegida per les parts per regir el contracte, quan aquest mantingui una estreta relació amb el territori d'un Estat membre de l'Espai Econòmic Europeu.

S'entén, en particular, que hi ha un vincle estret quan el bé hagi d'utilitzar-se, exercitar-se el dret o realitzar-se la prestació en algun dels estats membres de la Unió Europea, o el contracte s'hagi formalitzat totalment o parcialment en qualsevol d'aquests, o una de les parts sigui ciutadà d'un Estat membre de la Unió Europea o el negoci jurídic presenti qualsevol altra connexió anàloga o vincle estret amb el territori de la Unió Europea.

CAPÍTOL II

Dret de desistiment

Article 68. *Contingut i règim del dret de desistiment.*

1. El dret de desistiment d'un contracte és la facultat del consumidor i usuari de deixar sense efecte el contracte formalitzat, fet que ha de notificar a l'altra part contractant en el termini establert per a l'exercici d'aquest dret, sense necessitat de justificar la decisió i sense penalització de cap classe.

Són nul·les de ple de dret les clàusules que imposin al consumidor i usuari una penalització per l'exercici del seu dret de desistiment.

2. El consumidor té dret a desistir del contracte en els supòsits previstos legalment o per reglament i quan així se li reconegui en l'oferta, promoció, publicitat o en el mateix contracte.

3. El dret de desistiment atribuït legalment al consumidor i usuari es regeix en primer terme per les disposicions legals que ho estableixin en cada cas i, si no n'hi ha, pel que disposa aquest títol.

Article 69. *Obligació d'informar sobre el dret de desistiment.*

1. Quan la llei atribueixi el dret de desistiment al consumidor i usuari, l'empresari contractant l'ha d'informar per escrit en el document contractual, de manera clara, comprensible i precisa, del dret de desistir del contracte i dels requisits i conseqüències del seu exercici, incloses les modalitats de restitució del bé o servei rebut. Se li ha de lliurar, a més, un document de desistiment, identificat clarament com a tal, que expressi el nom i l'adreça de la persona a qui s'ha d'enviar i les dades d'identificació del contracte i dels contractants a què es refereix.

2. Correspon a l'empresari provar el compliment del que disposa l'apartat anterior.

Article 70. *Formalitats per a l'exercici del desistiment.*

L'exercici del dret de desistiment no està subjecte a cap formalitat; n'hi ha prou d'acreditar-ho de qualsevol forma admesa en dret. En tot cas es considera vàlidament exercitat mitjançant l'enviament del document de desistiment o mitjançant la devolució dels productes rebuts.

Article 71. *Termini per a l'exercici del dret de desistiment.*

1. El consumidor i usuari disposa d'un termini mínim de set dies hàbils per exercir el dret de desistiment. És la llei del lloc on s'ha lliurat el bé objecte del contracte o on

s'ha de prestar el servei la que determina els dies que es consideraren hàbils.

2. Sempre que l'empresari hagi complert el deure d'informació i documentació que estableix l'article 69.1, el termini a què es refereix l'apartat anterior es computa des de la recepció del bé objecte del contracte o des de la formalització d'aquest si l'objecte del contracte és la prestació de serveis.

3. Si l'empresari no ha complert el deure d'informació i documentació sobre el dret de desistiment, el termini per exercir-lo és de tres mesos a comptar des que es va lliurar el bé contractat o es va formalitzar el contracte si l'objecte d'aquest és la prestació de serveis. Si el deure d'informació i documentació es compleix durant l'esmentat termini de tres mesos, el termini legalment previst per a l'exercici del dret de desistiment comença a comptar a partir d'aquest moment.

4. Per determinar l'observança del termini per desistir s'ha de tenir en compte la data d'expedició de la declaració de desistiment.

Article 72. *Prova de l'exercici del dret de desistiment.*

Correspon al consumidor i usuari provar que ha exercitat el seu dret de desistiment d'acord amb el que disposa aquest capítol.

Article 73. *Despeses vinculades al desistiment.*

L'exercici del dret de desistiment no implica cap despesa per al consumidor i usuari. A aquests efectes es considera lloc de compliment el lloc on el consumidor i usuari ha rebut la prestació.

Article 74. *Conseqüències de l'exercici del dret de desistiment.*

1. Exercit el dret de desistiment, les parts s'han de restituir recíprocament les prestacions d'acord amb el que disposen els articles 1.303 i 1.308 del Codi civil.

2. El consumidor i usuari no ha de reemborsar cap quantitat per la disminució del valor del bé que sigui conseqüència del seu ús d'acord amb el que s'havia pactat o amb la seva naturalesa, o per l'ús del servei.

3. El consumidor i usuari té dret al reemborsament de les despeses necessàries i útils que hagi realitzat en el bé.

Article 75. *Impossibilitat de retornar la prestació per part del consumidor i usuari.*

1. La impossibilitat de retornar la prestació objecte del contracte per part del consumidor i usuari per pèrdua, destrucció o una altra causa no el priva de la possibilitat d'exercir el dret de desistiment.

En aquests casos, quan la impossibilitat de devolució li sigui imputable, el consumidor i usuari ha de respondre del valor de mercat que hagi tingut la prestació en el moment de l'exercici del dret de desistiment, llevat que l'esmentat valor sigui superior al preu d'adquisició, cas en què n'ha de respondre.

2. Quan l'empresari hagi incomplert el deure d'informació i documentació sobre el dret de desistiment, la impossibilitat de devolució només és imputable al consumidor i usuari quan aquest hagi omès la diligència que li és exigible en els seus propis assumptes.

Article 76. *Devolució de sumes percebudes per l'empresari.*

Quan el consumidor i usuari hagi exercit el dret de desistiment, l'empresari està obligat a retornar les sumes

abonades pel consumidor i usuari sense retenció de despeses. La devolució d'aquestes sumes s'ha d'efectuar com més aviat millor i, en qualsevol cas, en el termini màxim de 30 dies des del desistiment.

Transcorregut el termini sense que el consumidor i usuari hagi recuperat la suma que se li deu, té dret a reclamar-la duplicada, sense perjudici que a més se l'indemnitzi pels danys i perjudicis que se li hagin causat en el que excedeixin aquesta quantitat.

Correspon a l'empresari la càrrega de la prova sobre el compliment del termini.

Article 77. Desistiment d'un contracte vinculat a finançament al consumidor i usuari.

Quan en el contracte per al qual s'exerciti el dret de desistiment el preu que ha d'abonar pel consumidor i usuari hagi estat totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit concedit per l'empresari contractant o per part d'un tercer, amb l'acord previ d'aquest amb l'empresari contractant, l'exercici del dret de desistiment implica al mateix temps la resolució del crèdit sense cap penalització per al consumidor i usuari.

Article 78. Accions de nul·litat o resolució.

La falta d'exercici del dret de desistiment en el termini fixat no és obstacle per al posterior exercici de les accions de nul·litat o resolució del contracte quan siguin procedents conforme a dret.

Article 79. Dret contractual de desistiment.

A falta de previsions específiques en l'oferta, promoció, publicitat o en el mateix contracte sobre el dret de desistiment reconegut contractualment, aquest s'ha d'ajustar al que preveu aquest títol.

El consumidor i usuari que exerciti el dret de desistiment contractualment reconegut, no té obligació en cap cas d'indemnitzar pel desgast o deteriorament del bé o per l'ús del servei a causa exclusivament d'haver-lo provat per prendre una decisió sobre la seva adquisició definitiva.

L'empresari no pot exigir en cap cas un avançament de pagament o prestació de garanties, ni l'acceptació d'efectes que garanteixin un eventual rescabament a favor seu per al cas que s'exerceixi el dret de desistiment.

TÍTOL II

Condicions generals i clàusules abusives

CAPÍTOL I

Clàusules no negociades individualment

Article 80. Requisits de les clàusules no negociades individualment.

1. En els contractes amb consumidors i usuaris que utilitzin clàusules no negociades individualment, inclosos els que promoguin les administracions públiques i les entitats i empreses que en depenen, aquelles han de complir els requisits següents:

a) Concreció, claredat i senzillesa en la redacció, amb possibilitat de comprensió directa, sense reenviaments a textos o documents que no es facilitin prèviament o simultàniament a la conclusió del contracte, i als quals, en tot cas, s'ha de fer referència expressa en el document contractual.

b) Accessibilitat i llegibilitat, de forma que permeti al consumidor i usuari el coneixement previ a la formalització del contracte sobre la seva existència i contingut.

Sense perjudici del que estableix l'article 63.1, en els casos de contractació telefònica o electrònica amb condicions generals és necessari que consti, en els termes que s'estableixin per reglament, l'acceptació de totes i cadascuna de les clàusules del contracte, sense necessitat de signatura convencional. En aquest cas, s'ha d'enviar immediatament al consumidor i usuari justificació de la contractació efectuada per escrit o, llevat que hi hagi oposició expressa del consumidor i usuari, en qualsevol suport de naturalesa duradora adequat a la tècnica de comunicació a distància utilitzada, on han de constar tots els termes d'aquesta. La càrrega de la prova del compliment d'aquesta obligació correspon al predisponent.

El còmput del termini per a l'exercici del dret de desistiment del consumidor i usuari en la contractació telefònica o electrònica amb condicions generals, en els casos en què estigui previst per reglament, es regeix pel que disposa l'article 71.

c) Bona fe i just equilibri entre els drets i obligacions de les parts, cosa que en tot cas exclou la utilització de clàusules abusives.

2. Quan s'exercitin accions individuals, en cas de dubte sobre el sentit d'una clàusula preval la interpretació més favorable al consumidor.

Article 81. Aprovació i informació.

1. Les clàusules, condicions o estipulacions que utilitzin les empreses públiques o concessionàries de serveis públics estan sotmeses a l'aprovació i control de les administracions públiques competents, quan així es disposi com a requisit de validesa i amb independència de la consulta al Consell de Consumidors i Usuaris que preveuen aquesta o altres lleis. Tot això sense perjudici de la seva submissió a les disposicions generals d'aquesta norma.

2. Els notaris i els registradors de la propietat i mercantils, en l'exercici professional de les seves respectives funcions públiques, han d'informar els consumidors i usuaris en els assumptes propis de la seva especialitat i competència.

CAPÍTOL II

Clàusules abusives

Article 82. Concepte de clàusules abusives.

1. Es consideren clàusules abusives totes les estipulacions no negociades individualment i totes les pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe causin, en perjudici del consumidor i usuari, un desequilibri important dels drets i obligacions de les parts que derivin del contracte.

2. El fet que certs elements d'una clàusula o que una clàusula aïllada s'hagin negociat individualment no exclou l'aplicació de les normes sobre clàusules abusives a la resta del contracte.

L'empresari que afirmi que una determinada clàusula ha estat negociada individualment, ha d'assumir la càrrega de la prova.

3. El caràcter abusiu d'una clàusula s'aprecia tenint en compte la naturalesa dels béns o serveis objecte del contracte i considerant totes les circumstàncies concurrents en el moment de la formalització, així com totes les altres clàusules del contracte o d'un altre del qual aquest depengui.

4. No obstant el que preveuen els apartats precedents, en tot cas són abusives les clàusules que, d'acord

amb el que disposen els articles 85 a 90, tots dos inclusivament:

- a) vinculin el contracte a la voluntat de l'empresari,
- b) limitin els drets del consumidor i usuari,
- c) determinin la falta de reciprocitat en el contracte,
- d) imposin al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposin indegudament la càrrega de la prova,
- e) siguin desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte, o
- f) contravinguin a les regles sobre competència i dret aplicable.

Article 83. Nul·litat de les clàusules abusives i integració del contracte.

1. Les clàusules abusives són nul·les de ple dret i es tenen per no posades.

2. La part del contracte afectada per la nul·litat s'ha d'integrar d'acord amb el que disposen l'article 1.258 del Codi civil i el principi de bona fe objectiva.

A aquests efectes, el jutge que declari la nul·litat de les clàusules ha d'integrar el contracte i disposa de facultats moderadores respecte dels drets i obligacions de les parts, quan subsisteixi el contracte, i de les conseqüències de la seva ineficàcia en cas de perjudici apreciable per al consumidor i usuari.

Només quan les clàusules subsistents determinin una situació no equitativa en la posició de les parts que no pugui ser solucionada el jutge pot declarar la ineficàcia del contracte.

Article 84. Autorització i inscripció de clàusules declarades abusives.

Els notaris i els registradors de la propietat i mercantils, en l'exercici professional de les seves respectives funcions públiques, no han d'autoritzar ni inscriure els contractes o negocis jurídics en què es pretengui la inclusió de clàusules declarades nul·les per abusives en sentència inscrita en el Registre de condicions generals de la contractació.

Article 85. Clàusules abusives perquè vinculen el contracte a la voluntat de l'empresari.

Les clàusules que vinculin qualsevol aspecte del contracte a la voluntat de l'empresari són abusives i, en tot cas, les següents:

1. Les clàusules que reservin a l'empresari que contracta amb el consumidor i usuari un termini excessivament llarg o insuficientment determinat per acceptar o rebutjar una oferta contractual o satisfer la prestació deguda.

2. Les clàusules que prevegin la pròrroga automàtica d'un contracte de durada determinada si el consumidor i usuari no es manifesta en contra, i fixin una data límit que no permeti de manera efectiva al consumidor i usuari manifestar la seva voluntat de no prorrogar-lo.

3. Les clàusules que reservin a favor de l'empresari facultats d'interpretació o modificació unilateral del contracte, excepte, en aquest últim cas, que hi concorrin motius vàlids especificats en el contracte.

En els contractes referits a serveis financers, el que estableix el paràgraf anterior s'entén sense perjudici de les clàusules per les quals l'empresari es reservi la facultat de modificar sense avís previ el tipus d'interès satisfet pel consumidor o al consumidor, així com l'import d'altres despeses relacionades amb els serveis financers, quan s'hagin adaptat a un índex, sempre que es tracti d'índexs legals i es descriu el mode de variació del tipus, o en altres casos de raó vàlida, a condició que l'empresari estigui obligat a

informar-ne en el termini més breu els altres contractants i aquests puguin resoldre immediatament el contracte sense cap penalització.

Igualment, es poden modificar unilateralment les condicions d'un contracte de serveis financers de durada indeterminada pels motius vàlids que s'hi expressen, sempre que l'empresari estigui obligat a informar el consumidor i usuari amb antelació raonable i aquest tingui la facultat de resoldre el contracte o, si s'escau, rescindir-lo unilateralment, sense avís previ en el cas de raó vàlida, a condició que l'empresari n'informi immediatament els altres contractants.

4. Les clàusules que autoritzin l'empresari a resoldre anticipadament un contracte de durada determinada, si al consumidor i usuari no se li reconeix la mateixa facultat, o les que el facultin a resoldre els contractes de durada indefinida en un termini desproporcionadament breu o sense notificació prèvia amb antelació raonable.

El que preveu aquest paràgraf no afecta les clàusules que preveuen la resolució del contracte per incompliment o per motius greus, aliens a la voluntat de les parts, que alterin les circumstàncies que van motivar la formalització del contracte.

5. Les clàusules que determinin la vinculació incondicionada del consumidor i usuari al contracte tot i que l'empresari no hagi complert les seves obligacions.

6. Les clàusules que suposin la imposició d'una indemnització desproporcionadament alta al consumidor i usuari que no compleixi les seves obligacions.

7. Les clàusules que suposin la supeditació a una condició la realització de la qual depengui únicament de la voluntat de l'empresari per al compliment de les prestacions, quan al consumidor i usuari se li hagi exigint un compromís ferm.

8. Les clàusules que suposin la consignació de dates de lliurament merament indicatives condicionades a la voluntat de l'empresari.

9. Les clàusules que determinin l'exclusió o limitació de l'obligació de l'empresari de respectar els acords o compromisos adquirits pels seus mandatariis o representants o supeditar els seus compromisos al compliment de determinades formalitats.

10. Les clàusules que prevegin l'estipulació del preu en el moment del lliurament del bé o servei o les que atorguin a l'empresari la facultat d'augmentar el preu final sobre el convingut, sense que en els dos casos hi hagi raons objectives i sense reconèixer al consumidor i usuari el dret a resoldre el contracte si el preu final resulta molt superior a l'inicialment estipulat.

El que estableix el paràgraf anterior s'entén sense perjudici de l'adaptació de preus a un índex, sempre que els índexs siguin legals i que en el contracte es descriu explícitament el mode de variació del preu.

11. Les clàusules que suposin la concessió a l'empresari del dret a determinar si el bé o servei s'ajusta a l'estipulat en el contracte.

Article 86. Clàusules abusives perquè limiten els drets bàsics del consumidor i usuari.

En qualsevol cas són abusives les clàusules que limitin o privin el consumidor i usuari dels drets reconeguts per normes dispositives o imperatives i, en particular, les estipulacions que prevegin:

1. L'exclusió o limitació de forma inadequada dels drets legals del consumidor i usuari per incompliment total o parcial o compliment defectuós de l'empresari.

En particular les clàusules que modifiquin, en perjudici del consumidor i usuari, les normes legals sobre conformitat amb el contracte dels béns o serveis posats a la seva disposició o limitin el dret del consumidor i usuari a la

indemnització pels danys i perjudicis ocasionats per l'esmentada falta de conformitat.

2. L'exclusió o limitació de la responsabilitat de l'empresari en el compliment del contracte, pels danys o per la mort o per les lesions causades al consumidor i usuari per una acció o omissió d'aquell.

3. L'alliberament de responsabilitat de l'empresari per cessió del contracte a tercer, sense consentiment del deutor, si pot engendrar una minva de les garanties d'aquest.

4. La privació o restricció al consumidor i usuari de les facultats de compensació de crèdits, retenció o consignació.

5. La limitació o exclusió de la facultat del consumidor i usuari de resoldre el contracte per incompliment de l'empresari.

6. La imposició de renúncies al lliurament de document acreditatiu de l'operació.

7. La imposició de qualsevol altra renúncia o limitació dels drets del consumidor i usuari.

Article 87. *Clàusules abusives per falta de reciprocitat.*

Són abusives les clàusules que determinin la falta de reciprocitat en el contracte, contrària a la bona fe, en perjudici del consumidor i usuari i, en particular:

1. La imposició d'obligacions al consumidor i usuari per al compliment de tots els seus deures i contraprestacions, encara que l'empresari no hagi complert els seus.

2. La retenció de quantitats abonades pel consumidor i usuari per renúncia, sense preveure la indemnització per una quantitat equivalent si hi renuncia l'empresari.

3. L'autorització a l'empresari per resoldre el contracte discrecionalment, si al consumidor i usuari no se li reconeix la mateixa facultat.

4. La possibilitat que l'empresari es quedi les quantitats abonades en concepte de prestacions encara no efectuades quan sigui ell mateix qui resolgui el contracte.

5. Les estipulacions que prevegin l'arrodoniment a l'alça en el temps consumit o en el preu dels béns o serveis o qualsevol altra estipulació que prevegi el cobrament per productes o serveis no efectivament usats o consumits de manera efectiva.

En els sectors en què l'inici del servei comporti indisso- liblement unit un cost per a les empreses o els professionals no repercutit en el preu, no es considera abusiva la facturació per separat d'aquests costos, quan s'adeqüin al servei efectivament prestat.

6. Les estipulacions que imposin obstacles onerosos o desproporcionats per a l'exercici dels drets reconeguts al consumidor en el contracte, en particular en els contractes de prestació de serveis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat, la imposició de terminis de durada excessiva, la renúncia o l'establiment de limitacions que exclouguin o obstaculitzin el dret del consumidor a posar fi a aquests contractes, així com l'obstaculització a l'exercici d'aquest dret a través del procediment pactat, com és el cas de les que prevegin la imposició de formalitats diferents de les previstes per contractar o la pèrdua de les quantitats abonades per avançat, l'abonament de quantitats per serveis no prestats efectivament, l'atribució al professional de la facultat d'execució unilateral de les clàusules penals que s'hagin fixat contractualment o la fixació d'indemnitzacions que no es corresponguin amb els danys efectivament causats.

Article 88. *Clàusules abusives sobre garanties.*

En tot cas es consideren abusives les clàusules que suposin:

1. La imposició de garanties desproporcionades al risc assumit.

Es presumeix que no hi ha desproporció en els contractes de finançament o de garanties pactades per entitats financeres que s'ajustin a la seva normativa específica.

2. La imposició de la càrrega de la prova en perjudici del consumidor i usuari en els casos en què hauria de correspondre a l'altra part contractant.

3. La imposició al consumidor de la càrrega de la prova sobre l'incompliment, total o parcial, de l'empresari proveïdor a distància de serveis financers de les obligacions imposades per la normativa específica sobre la matèria.

Article 89. *Clàusules abusives que afecten el perfeccionament i l'execució del contracte.*

En tot cas tenen la consideració de clàusules abusives:

1. Les declaracions de recepció o conformitat sobre fets ficticis, i les declaracions d'adhesió del consumidor i usuari a clàusules de les quals no ha tingut l'oportunitat de prendre coneixement real abans de formalitzar el contracte.

2. La transmissió al consumidor i usuari de les conseqüències econòmiques d'errors administratius o de gestió que no li siguin imputables.

3. La imposició al consumidor de les despeses de documentació i tramitació que correspongui per llei a l'empresari. En particular, en la compravenda d'habitatges:

a) L'estipulació que el consumidor ha de carregar amb les despeses derivades de la preparació de la titulació que per la seva naturalesa corresponguin a l'empresari (obra nova, propietat horitzontal, hipoteques per finançar-ne la construcció o la divisió i cancel·lació).

b) L'estipulació que obligui el consumidor a subrogar-se en la hipoteca de l'empresari o imposi penalitzacions en els casos de no-subrogació.

c) L'estipulació que imposi al consumidor el pagament de tributs en què el subjecte passiu és l'empresari.

d) L'estipulació que imposi al consumidor les despeses derivades de l'establiment dels accessos als subministraments generals de l'habitatge, quan aquest hagi de ser lliurat en condicions d'habitabilitat.

4. La imposició al consumidor i usuari de béns i serveis complementaris o accessoris no sol·licitats.

5. Els increments de preu per serveis accessoris, finançament, ajornaments, recàrrecs, indemnització o penalitzacions que no corresponguin a prestacions addicionals susceptibles de ser acceptats o rebutjats en cada cas expressats amb la deguda claredat o separació.

6. La negativa expressa a complir les obligacions o prestacions pròpies de l'empresari, amb reenviament automàtic a procediments administratius o judicials de reclamació.

7. La imposició de condicions de crèdit que per als descoberts en compte corrent superin els límits que conté l'article 19.4 de la Llei 7/1995, de 23 de març, de crèdit al consum.

8. La previsió de pactes de renúncia o transacció respecte al dret del consumidor i usuari a l'elecció de fedatari competent segons la llei per autoritzar el document públic en què inicialment o ulteriorment s'hagi de formalitzar el contracte.

Article 90. *Clàusules abusives sobre competència i dret aplicable.*

Són abusives, així mateix, les clàusules que estableixin:

1. La submissió a arbitratges diferents de l'arbitratge de consum, llevat que es tracti d'òrgans d'arbitratge institucionals creats per normes legals per a un sector o un cas específic.

2. La previsió de pactes de submissió expressa a un jutge o tribunal diferent del que correspongui al domicili del consumidor i usuari, al lloc del compliment de l'obligació o aquell en què estigui situat el bé si aquest és immoble.

3. La submissió del contracte a un dret estranger respecte al lloc on el consumidor i usuari emeti la declaració negocial o on l'empresari exerceixi l'activitat dirigida a la promoció de contractes de la mateixa o similar naturalesa.

Article 91. Contractes relatius a valors, instruments financers i divises.

Les clàusules abusives referides a la modificació unilateral dels contractes, a la resolució anticipada dels contractes de durada indefinida i a l'increment del preu de béns i serveis no s'apliquen als contractes relatius a valors, amb independència de la seva forma de representació, instruments financers i altres béns i serveis el preu dels quals estigui vinculat a una cotització, índex borsari, o un tipus del mercat financer que l'empresari no controli, ni als contractes de compravenda de divises, xecs de viatge o girs postals internacionals en divises.

TÍTOL III

Contractes formalitzats a distància

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 92. Concepte de contractes formalitzats a distància.

1. Es regeixen pel que disposa aquest títol els contractes formalitzats amb els consumidors i usuaris en el marc d'una activitat empresarial, sense la presència física simultània dels contractants, sempre que l'oferta i acceptació es realitzin de forma exclusiva a través d'una tècnica qualsevol de comunicació a distància i dins d'un sistema de contractació a distància organitzat per l'empresari.

La validesa i eficàcia dels contractes relatius a béns immobles queda condicionada, a més, al compliment dels requisits que imposa la seva legislació específica.

2. Entre d'altres, tenen la consideració de tècniques de comunicació a distància: els impresos, amb destinatari concret o sense; les cartes normalitzades; la publicitat a la premsa amb cupó de comanda; el catàleg; el telèfon, amb intervenció humana o sense, com és el cas de les trucades automàtiques o l'audiotext; la ràdio; el telèfon amb imatge; el videotext amb teclat o pantalla tàtil, ja sigui a través d'un ordinador o de la pantalla de televisió; el correu electrònic; el fax i la televisió.

Article 93. Excepcions.

1. La regulació que estableix aquest títol no és aplicable a:

- Les vendes formalitzades mitjançant distribuïdors automàtics o locals comercials automatitzats.
- Les vendes formalitzades en subhastes, excepte les efectuades per via electrònica.
- Els contractes sobre serveis financers.
- Els contractes formalitzats amb els operadors de telecomunicacions a causa de la utilització dels telèfons públics.
- Els formalitzats per a la construcció de béns immobles.

2. El que disposen els articles 96.1 i 2, sobre comunicacions comercials; 97, sobre informació precontractual; 98, sobre confirmació escrita de la informació; 101, sobre dret de desistiment, i 103, sobre execució i pagament, no és aplicable a:

a) Els contractes de subministrament de productes alimentaris, de begudes o d'altres productes de la llar de consum corrent subministrats al domicili del consumidor i usuari, a la seva residència o al seu lloc de treball per empresaris que hi realitzin visites freqüents i regulars.

b) Els contractes de subministrament de serveis d'allotjament, de transport, d'àpats o d'oci, quan l'empresari es compromet en formalitzar-se el contracte a subministrar les prestacions en una data determinada o en un període concret.

Article 94. Comunicacions comercials i contractació electrònica.

En les comunicacions comercials per correu electrònic o altres mitjans de comunicació electrònica i en la contractació a distància de béns o serveis per mitjans electrònics, s'ha d'aplicar, a més del que disposa aquest títol, la normativa específica sobre serveis de la societat de la informació i comerç electrònic.

Quan el que disposa aquest títol entri en contradicció amb el contingut de la normativa específica sobre serveis de la societat de la informació i comerç electrònic, aquesta és d'aplicació preferent.

Article 95. Serveis d'intermediació.

Els operadors de les tècniques de comunicació a distància, entenen per tals les persones físiques o jurídiques, públiques o privades, que siguin titulars de les tècniques de comunicació a distància utilitzades pels empresaris, estan obligats a procurar, en la mesura de les seves possibilitats, que aquests respectin els drets que aquest títol reconeix als consumidors i usuaris i compleixin les obligacions que els imposa.

El que disposa el paràgraf anterior no és exigible als prestadors de serveis d'intermediació de la societat de la informació, que es regeixen pel que preveu la normativa específica sobre serveis de la societat de la informació i el comerç electrònic.

Article 96. Comunicacions comercials.

1. En totes les comunicacions comercials ha de constatar inequívocament el seu caràcter comercial.

2. En el cas de comunicacions telefòniques, s'ha de precisar explícitament i clarament, al principi de qualsevol conversa amb el consumidor i usuari, la identitat de l'empresari i la finalitat comercial de la trucada.

3. La utilització per part de l'empresari de les tècniques de comunicació que consisteixen en un sistema automatitzat de trucada sense intervenció humana o el telefax necessita el consentiment exprés previ del consumidor i usuari.

4. En tot cas, s'han de complir les disposicions vigents sobre protecció dels menors i respecte a la intimitat. Quan s'utilitzin dades personals procedents de fonts accessibles al públic per a la realització de comunicacions comercials, s'ha de proporcionar al destinatari la informació que assenyala la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, i s'ha d'oferir al destinatari l'oportunitat d'oposar-se a rebre'n.

CAPÍTOL II

Informació precontractual i contractesArticle 97. *Informació precontractual.*

1. Abans de començar el procediment de contractació i amb l'antelació necessària, l'empresari ha de subministrar al consumidor i usuari, de forma veraç i suficient, la informació que preveu l'article 60 i a més:

a) El cost de la utilització de la tècnica de comunicació a distància quan es calculi sobre una base diferent de la tarifa bàsica.

b) Les característiques essencials del bé o servei.

c) Les despeses de lliurament i transport, si s'escau.

d) El termini de vigència de l'oferta i del preu i, si s'escau, l'absència del dret de desistiment en els casos que preveu l'article 102.

e) La durada mínima del contracte, si és procedent, quan es tracti de contractes de subministrament de béns o serveis destinats a la seva execució permanent o repetida.

f) Les circumstàncies i condicions en què l'empresari pot subministrar un bé o servei de qualitat i preu equivalents, en substitució del sol·licitat pel consumidor i usuari, quan es vulgui preveure aquesta possibilitat.

g) La forma de pagament i modalitats de lliurament o d'execució.

h) Si s'escau, indicació de si l'empresari disposa d'algun procediment extrajudicial de solució de conflictes o hi està adherit.

2. La informació que conté l'apartat anterior, la finalitat comercial de la qual ha de ser indubtable, s'ha de facilitar al consumidor i usuari de manera clara i inequívoca, mitjançant qualsevol tècnica adequada al mitjà de comunicació a distància utilitzat, i ha de respectar, en particular, el principi de bona fe en les transaccions comercials, així com els principis de protecció dels qui siguin incapaços de contractar.

Article 98. *Confirmació escrita de la informació.*

1. Abans de l'execució del contracte s'ha de facilitar al consumidor i usuari, en la llengua utilitzada en la proposta de contractació o, si s'escau, en la llengua escollida per a la contractació, la informació següent:

a) La informació que preveu l'article anterior.

b) L'adreça de l'establiment de l'empresari on el consumidor i usuari pugui presentar les reclamacions.

c) La informació relativa als serveis d'assistència tècnica o altres serveis postvenda i a les garanties existents.

d) Les condicions per a la denúncia del contracte, en cas de formalització d'un contracte de durada indeterminada o de durada superior a un any.

2. La informació a què es refereix l'apartat anterior s'ha de facilitar per escrit o, llevat que hi hagi oposició expressa del consumidor i usuari, en qualsevol suport de naturalesa duradora, adequat a la tècnica de comunicació a distància utilitzada.

3. No és exigible el que disposa aquest article als contractes relatius a serveis l'execució dels quals es realitzi utilitzant una tècnica de comunicació a distància que es prestin d'una sola vegada, la facturació dels quals sigui efectuada per l'operador de la tècnica de comunicació. No obstant això, el consumidor i usuari, en qualsevol cas, ha d'estar en condicions de conèixer l'adreça geogràfica de l'establiment de l'empresari on pugui presentar les reclamacions.

Article 99. *Necessitat de consentiment exprés.*

1. En cap cas la falta de resposta a l'oferta de contractació a distància es pot considerar com una acceptació d'aquesta.

2. Si l'empresari, sense acceptació explícita del consumidor i usuari destinatari de l'oferta, li subministra el bé o servei ofert, s'ha d'aplicar el que disposa l'article següent.

Article 100. *Prohibició d'enviaments no sol·licitats.*

1. Queda prohibit subministrar al consumidor i usuari béns o serveis no demanats per ell quan aquests subministraments incloguin una petició de pagament de qualsevol naturalesa.

En cas que es faci així, i sense perjudici de la infracció que això suposi, el consumidor i usuari receptor d'aquests béns o serveis no està obligat a la devolució, ni se li pot reclamar el preu.

En cas que decideixi retornar-ho no ha d'indemnitzar pels danys o demèrits soferts pel bé o servei.

2. No és aplicable el que disposa el paràgraf segon de l'apartat anterior quan quedi clarament de manifest al consumidor i usuari que l'enviament no sol·licitat es devia a un error, i correspon a l'empresari la càrrega de la prova.

El consumidor i usuari, en aquests casos, té dret a ser indemnitzat per les despeses i pels danys i perjudicis que se li hagin causat.

CAPÍTOL III

Dret de desistimentArticle 101. *Dret de desistiment.*

1. El consumidor i usuari que contracti a distància té dret a desistir del contracte d'acord amb el que preveu el capítol II del títol I d'aquest llibre, si bé en aquest tipus de contractes l'empresari pot exigir al consumidor i usuari que es faci càrrec del cost directe de devolució del bé o servei.

2. Són nul·les de ple dret les clàusules que imposin al consumidor una penalització per l'exercici del seu dret de desistiment o la renúncia a aquest dret.

Article 102. *Excepcions al dret de desistiment.*

Llevat que hi hagi pacte en contra, el que disposa l'article anterior no és aplicable als contractes següents:

a) Contractes de subministrament de béns el preu dels quals estigui subjecte a fluctuacions de coeficients del mercat financer que l'empresari no pugui controlar.

b) Contractes de subministrament de productes confeccionats d'acord amb les especificacions del consumidor i usuari o clarament personalitzats, o que, per la seva naturalesa, no puguin ser retornats o puguin deteriorar-se o caducar amb rapidesa.

c) Contractes de subministrament de gravacions sonores o de vídeo, de discos i de programes informàtics que hagin estat desprecintats pel consumidor i usuari, així com de fitxers informàtics, subministrats per via electrònica, susceptibles de ser descarregats o reproduïts amb caràcter immediat per al seu ús permanent.

d) Contractes de subministrament de premsa diària, publicacions periòdiques i revistes.

e) Contractes de prestació de serveis l'execució dels quals hagi començat, amb l'acord del consumidor i usuari, abans de finalitzar el termini de set dies hàbils.

f) Contractes de serveis d'apostes i loteries.

CAPÍTOL IV

Execució del contracteArticle 103. *Execució i pagament.*

Llevat que les parts hagin acordat una altra cosa, l'empresari ha d'executar la comanda com a màxim en el termini de 30 dies a partir de l'endemà del dia que el consumidor i usuari hagi prestat el seu consentiment per contractar.

Article 104. *Falta d'execució del contracte.*

En cas de no-execució del contracte per part de l'empresari perquè el bé o servei contractat no està disponible, el consumidor i usuari ha de ser informat d'aquesta falta de disponibilitat i ha de poder recuperar com més aviat millor, i en qualsevol cas en un termini de 30 dies com a màxim, les sumes que hagi abonat.

En el cas que l'empresari no realitzi aquest abonament en el termini assenyalat, el consumidor i usuari pot reclamar que se li pagui el doble de la suma que se li deu, sense perjudici del seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin aquesta quantitat.

Article 105. *Substitució del bé o servei contractat.*

Si no està disponible el bé o servei contractat, quan el consumidor i usuari hagi estat informat expressament d'aquesta possibilitat, l'empresari pot subministrar sense augment de preu un bé o servei de característiques similars que tingui la mateixa o superior qualitat.

En aquest cas, el consumidor i usuari pot exercir els seus drets de desistiment i resolució en els mateixos termes que si es tractés del bé o servei inicialment requerit, sense que li siguin exigibles els costos directes de devolució.

Article 106. *Pagament mitjançant targeta.*

1. Quan l'import d'una compra hagi estat carregat fraudulentament o indegudament utilitzant el número d'una targeta de pagament, el consumidor i usuari titular de la targeta pot exigir l'anul·lació immediata del càrrec. En aquest cas, les corresponents anotacions de deute i reabonament en els comptes de l'empresari i del consumidor i usuari titular de la targeta s'han d'efectuar amb la màxima brevetat.

2. Tanmateix, si la compra ha estat efectivament realitzada pel consumidor i usuari titular de la targeta i l'exigència de devolució no és conseqüència d'haver-se exercit el dret de desistiment o de resolució, aquell queda obligat enfront de l'empresari al rescabament dels danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'anul·lació.

TÍTOL IV

Contractes formalitzats fora d'establiments mercantils

CAPÍTOL I

Àmbit d'aplicacióArticle 107. *Àmbit d'aplicació.*

1. Les disposicions d'aquest títol són aplicables als següents contractes amb consumidors i usuaris:

a) Els contractes formalitzats fora de l'establiment mercantil de l'empresari, tant si els formalitza el mateix empresari com un tercer que actuï pel seu compte.

b) Els contractes formalitzats a l'habitatge del consumidor i usuari o d'un altre consumidor i usuari o al seu centre de treball, llevat que la visita de l'empresari o de la persona que actua pel seu compte hagi estat sol·licitada expressament pel consumidor i usuari, tingui lloc transcorregut el temps establert per aquest o, si no, transcorregut un temps raonable atesa la naturalesa de l'objecte del contracte i el seu preu i es desenvolupi d'acord amb la finalitat prèviament establerta.

c) Els contractes formalitzats en un mitjà de transport públic.

2. Així mateix, queden subjectes al que disposa aquest títol les ofertes de contracte emeses per un consumidor i usuari en qualsevol de les circumstàncies que preveu l'apartat anterior.

3. Sense perjudici del que estableix l'article 10 i del caràcter irrenunciable dels drets reconeguts al consumidor i usuari en aquest títol, són vàlides les clàusules contractuals que siguin més beneficioses per al consumidor i usuari.

4. Les administracions públiques, dins de l'àmbit de les seves competències, poden regular les autoritzacions a què han de quedar subjectes els empresaris que realitzin operacions de venda fora del seu establiment.

Article 108. *Contractes exclosos.*

No obstant el que disposa l'article anterior, aquest títol no s'aplica:

a) Als contractes formalitzats a distància als quals és aplicable el que disposa el títol III d'aquest llibre i a les comunicacions comercials per via electrònica.

b) Als contractes en els quals la prestació total a càrrec del consumidor i usuari sigui inferior a 48,08 euros.

A aquest efecte, es considera prestació total la suma de totes les corresponents a cadascun dels contractes formalitzats pel consumidor i usuari en ocasió d'un dels actes o en alguna de les circumstàncies a què es refereix l'article anterior.

c) Als contractes relatius a la construcció, venda i arrendament de béns immobles, o que tinguin per objecte algun altre dret sobre aquests béns.

d) Als contractes d'assegurança.

e) Als contractes que tinguin per objecte valors mobiliaris.

f) Als contractes documentats notarialment.

g) Als contractes relatius a productes d'alimentació, begudes i altres productes consumibles d'ús corrent a casa, subministrats per empresaris que realitzin a aquests efectes desplaçaments freqüents i regulars.

h) A aquells contractes en què concorrin les tres circumstàncies següents:

1a Que es realitzin sobre la base d'un catàleg que el consumidor i usuari hagi tingut ocasió de consultar en absència de l'empresari o de qui actuï pel seu compte.

2a Que s'hagi previst una continuïtat de contacte entre l'empresari i el consumidor i usuari pel que fa a l'operació que es realitza o a una altra de posterior.

3a Que el catàleg i el contracte esmentin clarament el dret del consumidor i usuari a desistir del contracte durant un termini que ha de ser, com a mínim, de set dies naturals o que estableixin, de la mateixa forma, el dret del consumidor i usuari a retornar els productes durant un termini igual a l'anteriorment esmentat, que comença a comptar-se a partir de la data de la recepció.

Article 109. *Prova.*

Tots els contractes i ofertes formalitzats fora de l'establiment mercantil es presumeixen sotmesos a les disposicions d'aquest títol, i correspon a l'empresari la prova en contra.

CAPÍTOL II

ContractacióArticle 110. *Dret de desistiment.*

En els contractes formalitzats fora dels establiments mercantils el consumidor i usuari té dret a desistir del contracte, d'acord amb el que estableix el capítol II del títol I d'aquest llibre.

No obstant el que preveu el paràgraf precedent, el termini per a l'exercici del dret de desistiment és de set dies naturals i comença a comptar a partir de la recepció del document de desistiment, si aquest és posterior al lliurament del producte contractat o a la formalització del contracte si el seu objecte és la prestació de serveis.

Article 111. *Documentació del contracte i del dret de desistiment.*

1. El contracte o l'oferta contractual inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest títol s'han de formalitzar per escrit en doble exemplar, s'hi ha d'adjuntar un document de desistiment i han d'anar datats i signats de pròpia mà pel consumidor i usuari. Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què aquest article es refereix.

2. El document contractual ha de contenir, en caràcters destacats i immediatament a sobre del lloc reservat per a la signatura del consumidor i usuari, una referència clara, comprensible i precisa al dret d'aquest a desistir del contracte i als requisits i conseqüències del seu exercici.

3. Una vegada subscrit el contracte, l'empresari o la persona que actuï pel seu compte ha de lliurar al consumidor i usuari un dels exemplars i el document de desistiment.

Article 112. *Conseqüències de l'incompliment.*

El contracte formalitzat o l'oferta realitzada amb infracció dels requisits que estableixen els articles 69.1 i 111 poden ser anul·lats a instància del consumidor i usuari.

En cap cas pot ser invocada la causa de nul·litat per l'empresari, tret que l'incompliment sigui exclusiu del consumidor i usuari.

Article 113. *Responsabilitat solidària.*

Del compliment de les obligacions que estableix aquest títol, n'han de respondre solidàriament l'empresari per compte del qual s'actuï i el mandatari, comissionista o agent que hagin actuat en nom propi.

TÍTOL V

Garanties i serveis postvenda

CAPÍTOL I

Disposicions generals sobre garantia dels productes de consumArticle 114. *Principis generals.*

El venedor està obligat a lliurar al consumidor i usuari productes que siguin conformes amb el contracte, i a respondre davant seu de qualsevol falta de conformitat que hi hagi en el moment del lliurament del producte.

Article 115. *Àmbit d'aplicació.*

1. Estan inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest títol els contractes de compravenda de productes i els contractes de subministrament de productes que s'hagin de produir o fabricar.

2. El que preveu aquest títol no és aplicable als productes adquirits mitjançant venda judicial, a l'aigua o al gas, quan no estiguin envasats per a la venda en volum delimitat o quantitats determinades, i a l'electricitat. Tampoc és aplicable als productes de segona mà adquirits en subhasta administrativa a la qual els consumidors i usuaris puguin assistir personalment.

Article 116. *Conformitat dels productes amb el contracte.*

1. Llevat que hi hagi una prova en contra, s'entén que els productes són conformes amb el contracte sempre que compleixin tots els requisits que s'expressen a continuació, tret que per les circumstàncies del cas algun d'ells no sigui aplicable:

a) S'ajustin a la descripció realitzada pel venedor i tinguin les qualitats del producte que el venedor hagi presentat al consumidor i usuari en forma de mostra o model.

b) Siguin aptes per als usos a què ordinàriament es destinin els productes del mateix tipus.

c) Siguin aptes per a qualsevol ús especial requerit pel consumidor i usuari quan ho hagi posat en coneixement del venedor en el moment de la formalització del contracte, sempre que aquest hagi admès que el producte és apte per a l'ús esmentat.

d) Presentin la qualitat i prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el consumidor i usuari fundadament pugui esperar, tenint en compte la naturalesa del producte i, si s'escau, de les declaracions públiques sobre les característiques concretes dels productes fetes pel venedor, el productor o el seu representant, en particular en la publicitat o a l'etiqueta. El venedor no queda obligat per aquestes declaracions públiques si demostra que desconeixia i no es podia esperar raonablement que conegués la declaració en qüestió, que la declaració havia estat corregida en el moment de la formalització del contracte o que la declaració no va poder influir en la decisió de comprar el producte.

2. La falta de conformitat que resulti d'una instal·lació incorrecta del producte s'equipara a la falta de conformitat del producte quan la instal·lació estigui inclosa en el contracte de compravenda o subministrament que regula l'article 115.1 i hagi estat realitzada pel venedor o sota la seva responsabilitat, o pel consumidor i usuari quan la instal·lació defectuosa sigui deguda a un error en les instruccions d'instal·lació.

3. No és procedent la responsabilitat per faltes de conformitat que el consumidor i usuari conegui o no hagi pogut fundadament ignorar en el moment de la formalització del contracte o que tinguin l'origen en materials subministrats pel consumidor i usuari.

Article 117. *Incompatibilitat d'accions.*

L'exercici de les accions que preveu aquest títol és incompatible amb l'exercici de les accions derivades del sanejament per vicis ocults de la compravenda.

En tot cas, el consumidor i usuari té dret, d'acord amb la legislació civil i mercantil, a ser indemnitzat pels danys i perjudicis derivats de la falta de conformitat.

CAPÍTOL II

Responsabilitat del venedor i drets del consumidor i usuari

Article 118. *Responsabilitat del venedor i drets del consumidor i usuari.*

El consumidor i usuari té dret a la reparació del producte, a la substitució, a la rebaixa del preu o a la resolució del contracte, d'acord amb el que preveu aquest títol.

Article 119. *Reparació i substitució del producte.*

1. Si el producte no és conforme amb el contracte, el consumidor i usuari pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, llevat que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada. Des del moment en què el consumidor i usuari comunicui al venedor l'opció elegida, les dues parts s'hi han d'atenir. Aquesta decisió del consumidor i usuari s'entén sense perjudici del que disposa l'article següent per als casos en què la reparació o la substitució no aconseguixin posar el producte de conformitat amb el contracte.

2. Es considera desproporcionada la forma de sanejament que en comparació de l'altra imposi al venedor costos que no siguin raonables, tenint en compte el valor que tindria el producte si no hi hagués falta de conformitat, la rellevància de la falta de conformitat i si la forma de sanejament alternativa es pogués realitzar sense inconvenients més grans per al consumidor i usuari.

Per determinar si els costos no són raonables, les despeses corresponents a una forma de sanejament han de ser, a més, considerablement més elevades que les despeses corresponents a l'altra forma de sanejament.

Article 120. *Règim jurídic de la reparació o substitució del producte.*

La reparació i la substitució s'han d'ajustar a les regles següents:

a) Són gratuïtes per al consumidor i usuari. La gratuïtat comprèn les despeses necessàries realitzades per solucionar la falta de conformitat dels productes amb el contracte, especialment les despeses d'enviament, així com els costos relacionats amb la mà d'obra i els materials.

b) S'han de portar a terme en un termini raonable i sense més inconvenients per al consumidor i usuari, tenint en compte la naturalesa dels productes i de la finalitat que tenien per al consumidor i usuari.

c) La reparació suspèn el còmput dels terminis a què es refereix l'article 123. El període de suspensió comença des que el consumidor i usuari posa el producte a disposició del venedor i conclou amb el lliurament al consumidor i usuari del producte ja reparat. Durant els sis mesos posteriors al lliurament del producte reparat, el venedor ha de respondre de les faltes de conformitat que en van motivar la reparació, i es presumeix que es tracta de la mateixa falta de conformitat quan es reproduïxin en el producte defectes del mateix origen que els inicialment manifestats.

d) Si un cop conclosa la reparació i lliurat el producte aquest segueix sent no conforme amb el contracte, el consumidor i usuari pot exigir la substitució del producte, llevat que aquesta opció sigui desproporcionada, la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes que preveu aquest capítol.

e) La substitució suspèn els terminis a què es refereix l'article 123 des de l'exercici de l'opció pel consumidor i usuari fins al lliurament del nou producte. Al pro-

ducte substituït li és aplicable, en tot cas, l'article 123.1, paràgraf segon.

f) Si la substitució no aconsegueix posar el producte en conformitat amb el contracte, el consumidor i usuari pot exigir la reparació del producte, llevat que aquesta opció resulti desproporcionada, la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes que preveu aquest capítol.

g) El consumidor i usuari no pot exigir la substitució en el cas de productes no fungibles, ni tampoc quan es tracti de productes de segona mà.

Article 121. *Rebaixa del preu i resolució del contracte.*

La rebaixa del preu i la resolució del contracte són procedents, a elecció del consumidor i usuari, quan aquest no en pugui exigir la reparació o la substitució i en els casos en què aquestes no s'hagin portat a terme en un termini raonable o sense més inconvenients per al consumidor i usuari. La resolució no és procedent quan la falta de conformitat sigui d'escassa importància.

Article 122. *Criteris per a la rebaixa del preu.*

La rebaixa del preu ha de ser proporcional a la diferència existent entre el valor que el producte hauria tingut en el moment del lliurament si hagués estat conforme amb el contracte i el valor que el producte efectivament lliurat tenia en el moment del lliurament.

CAPÍTOL III

Exercici de drets pel consumidor i usuari

Article 123. *Terminis.*

1. El venedor ha de respondre de les faltes de conformitat que es manifestin en un termini de dos anys des del lliurament. En els productes de segona mà, el venedor i el consumidor i usuari poden pactar un termini més curt, que no pot ser inferior a un any des del lliurament.

Llevat que hi hagi una prova en contra, es presumeix que les faltes de conformitat que es manifestin en els sis mesos posteriors al lliurament del producte, sigui nou o de segona mà, ja existien quan la cosa es va lliurar, excepte quan aquesta presumpció sigui incompatible amb la naturalesa del producte o l'índole de la falta de conformitat.

2. Llevat que hi hagi una prova en contra, el lliurament s'entén fet el dia que figuri en la factura o tiquet de compra, o en l'albarà de lliurament corresponent si aquest és posterior.

3. L'acció per reclamar el compliment del que preveu el capítol II d'aquest títol prescriu al cap de tres anys des del lliurament del producte.

4. El consumidor i usuari ha d'informar el venedor de la falta de conformitat en el termini de dos mesos des que en va tenir coneixement. L'incompliment del termini no suposa la pèrdua del dret al sanejament que correspongui, i el consumidor i usuari, no obstant això, és responsable dels danys o perjudicis efectivament ocasionats pel retard de la comunicació.

Llevat que hi hagi una prova en contra, s'entén que la comunicació del consumidor i usuari ha tingut lloc dins el termini establert.

Article 124. *Acció contra el productor.*

Quan al consumidor i usuari li sigui impossible o li suposi una càrrega excessiva dirigir-se al venedor per la falta de conformitat dels productes amb el contracte pot reclamar directament al productor amb la finalitat d'obtenir la substitució o reparació del producte.

Amb caràcter general, i sense perjudici que la responsabilitat del productor cessi, als efectes d'aquest títol, en els mateixos terminis i condicions que els establerts per al venedor, el productor ha de respondre per la falta de conformitat quan aquesta es refereixi a l'origen, identitat o idoneïtat dels productes, d'acord amb la seva naturalesa i finalitat i amb les normes que els regulen.

Qui hagi respost davant del consumidor i usuari disposa del termini d'un any per repetir davant el responsable de la falta de conformitat. El termini es computa a partir del moment en què es va completar el sanejament.

CAPÍTOL IV

Garantia comercial addicional, obligacions de documentació i serveis postvenda

Article 125. *Garantia comercial addicional.*

1. La garantia comercial és la que es pot oferir addicionalment amb caràcter voluntari i obliga qui figuri com a garant en les condicions que estableixen el document de garantia i la publicitat corresponent.

2. La garantia comercial s'ha de formalitzar almenys en castellà, i, a petició del consumidor i usuari, per escrit o en qualsevol altre suport durador i directament disponible per al consumidor i usuari, que sigui accessible a aquest i d'acord amb la tècnica de comunicació utilitzada.

3. La garantia ha d'expressar necessàriament:

- a) El bé o servei sobre el qual recaigui la garantia.
- b) El nom i l'adreça del garant.
- c) Que la garantia no afecta els drets legals del consumidor i usuari davant la falta de conformitat dels productes amb el contracte.
- d) Els drets, addicionals als legals, que es concedeixen al consumidor i usuari com a titular de la garantia.
- e) El termini de durada de la garantia i el seu abast territorial.
- f) Les vies de reclamació de què disposa el consumidor i usuari.

4. L'acció per reclamar el compliment del que disposa la garantia comercial addicional prescriu al cap de sis mesos des de la finalització del termini de garantia.

Article 126. *Productes de naturalesa duradora.*

En els productes de naturalesa duradora s'ha de lliurar en tot cas al consumidor, formalitzada per escrit o en qualsevol suport durador acceptat pel consumidor i usuari, i amb el contingut mínim que preveu l'article anterior, la garantia comercial, on han de constar expressament els drets que aquest títol concedeix al consumidor i usuari davant la falta de conformitat amb el contracte i que aquests són independents i compatibles amb la garantia comercial.

Article 127. *Reparació i serveis postvenda.*

1. En els productes de naturalesa duradora, el consumidor i usuari té dret a un servei tècnic adequat i a l'existència de recanvis durant el termini mínim de cinc anys a partir de la data en què el producte es deixi de fabricar.

2. Queda prohibit incrementar els preus dels recanvis en aplicar-los a les reparacions i carregar per mà d'obra, trasllat o visita quantitats superiors als costos mitjans estimats en cada sector i en la factura s'han de diferenciar els diferents conceptes. La llista de preus dels recanvis ha d'estar a disposició del públic.

3. L'acció o dret de recuperació dels productes lliurats pel consumidor i usuari a l'empresari per ser reparats prescriu al cap de tres anys a partir del moment del lliura-

ment. Per reglament, s'han d'establir les dades que ha de fer constar l'empresari en el moment en què se li lliura un objecte per ser reparat i les formes en què es pot acreditar el lliurament.

LLIBRE TERCER

Responsabilitat civil per béns o serveis defectuosos

TÍTOL I

Disposicions comunes en matèria de responsabilitat

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 128. *Indemnització de danys.*

Tot perjudicat té dret a ser indemnitzat en els termes que estableix aquest llibre pels danys o perjudicis causats pels béns o serveis.

Les accions reconegudes en aquest llibre no afecten altres drets que el perjudicat pugui tenir a ser indemnitzat per danys i perjudicis, inclosos els morals, com a conseqüència de la responsabilitat contractual, fundada en la falta de conformitat dels béns o serveis o en qualsevol altra causa d'incompliment o compliment defectuós del contracte, o de la responsabilitat extracontractual que sigui procedent.

Article 129. *Àmbit de protecció.*

1. El règim de responsabilitat que preveu aquest llibre comprèn els danys personals, inclosa la mort, i els danys materials, sempre que aquests afectin béns o serveis objectivament destinats a l'ús o consum privats i en aquest concepte hagin estat utilitzats principalment pel perjudicat.

2. El present llibre no és aplicable per a la reparació dels danys causats per accidents nuclears, sempre que aquest danys estiguin coberts per convenis internacionals ratificats pels estats membres de la Unió Europea.

Article 130. *Ineficàcia de les clàusules d'exoneració o limitació de la responsabilitat.*

Són ineficaces davant del perjudicat les clàusules d'exoneració o de limitació de la responsabilitat civil que preveu aquest llibre.

Article 131. *Assegurança.*

El Govern, amb l'audiència prèvia dels interessats i de les associacions de consumidors i usuaris, pot establir un sistema d'assegurança obligatòria de responsabilitat civil derivada dels danys causats per béns o serveis defectuosos i un fons de garantia que cobreixi, totalment o parcialment, els danys consistents en mort, intoxicació i lesions personals.

CAPÍTOL II

Responsabilitat

Article 132. *Responsabilitat solidària.*

Les persones responsables del mateix dany per aplicació d'aquest llibre ho són solidàriament davant els per-

judicats. El que hagi respost davant el perjudicat té dret a repetir davant dels altres responsables, segons la seva participació en la causació del dany.

Article 133. Intervenció d'un tercer.

La responsabilitat que preveu aquest llibre no es redueix quan el dany sigui causat conjuntament per un defecte del bé o servei i per la intervenció d'un tercer. No obstant això, el subjecte responsable que hagi satisfet la indemnització pot reclamar al tercer la part que correspongui a la seva intervenció en la producció del dany.

Article 134. Retard en el pagament de la indemnització.

1. El beneficiari de les indemnitzacions té dret a una compensació, sobre la quantia de la indemnització, pels danys contractuals i extracontractuals durant el temps que transcorri des de la declaració judicial de responsabilitat fins al seu pagament efectiu.

2. La compensació es determina segons el que estableix la Llei d'enjudiciament civil.

TÍTOL II

Disposicions específiques en matèria de responsabilitat

CAPÍTOL I

Danys causats per productes

Article 135. Principi general.

Els productors són responsables dels danys causats pels defectes dels productes que, respectivament, fabriquin o importin.

Article 136. Concepte legal de producte.

Als efectes d'aquest capítol es considera producte qualsevol bé moble, encara que estigui unit o incorporat a un altre bé moble o immoble, així com el gas i l'electricitat.

Article 137. Concepte legal de producte defectuós.

1. S'entén per producte defectuós el que no ofereixin la seguretat que se'n podria esperar legítimament, tenint en compte totes les circumstàncies i, especialment, la presentació, l'ús raonablement previsible que se'n faci i el moment de la posada en circulació.

2. En tot cas, un producte és defectuós si no ofereix la seguretat normalment oferta pels altres exemplars de la mateixa sèrie.

3. Un producte no es pot considerar defectuós pel sol fet que tal producte es posi posteriorment en circulació de forma més perfeccionada.

Article 138. Concepte legal de productor.

1. Als efectes d'aquest capítol és productor, a més del definit a l'article 5, el fabricant o importador a la Unió Europea de:

- a) Un producte acabat.
- b) Qualsevol element integrat en un producte acabat.
- c) Una primera matèria.

2. Si el productor no pot ser identificat, es considera com a tal el proveïdor del producte, llevat que, dins el termini de tres mesos, indiqui al danyat o perjudicat la identitat del productor o de qui li hagi subministrat o facilitat a ell l'esmentat producte. La mateixa regla és aplicable en el cas d'un producte importat, si el producte no indica el nom de l'importador, encara que s'indiqui el nom del fabricant.

Article 139. Prova.

El perjudicat que pretengui obtenir la reparació dels danys causats ha de provar el defecte, el dany i la relació de causalitat entre tots dos.

Article 140. Causes d'exoneració de la responsabilitat.

1. El productor no és responsable si prova:

- a) Que no havia posat en circulació el producte.
- b) Que, ateses les circumstàncies del cas, és possible presumir que el defecte no existia en el moment en què es va posar en circulació el producte.
- c) Que el producte no havia estat fabricat per a la venda o qualsevol altra forma de distribució amb finalitat econòmica, ni fabricat, importat, subministrat o distribuït en el marc d'una activitat professional o empresarial.
- d) Que el defecte va ser degut al fet que el producte es va elaborar d'acord amb normes imperatives existents.
- e) Que l'estat dels coneixements científics i tècnics existents en el moment de la posada en circulació no permetia apreciar l'existència del defecte.

2. El productor d'una part integrant d'un producte acabat no n'és responsable si prova que el defecte és imputable a la concepció del producte a què ha estat incorporat o a les instruccions donades pel fabricant d'aquest producte.

3. En el cas de medicaments, aliments o productes alimentaris destinats al consum humà, els subjectes responsables, d'acord amb aquest capítol, no poden invocar la causa d'exoneració de l'apartat 1, lletra e).

Article 141. Límit de responsabilitat.

La responsabilitat civil del productor pels danys causats per productes defectuosos s'ha d'ajustar a les regles següents:

- a) De la quantia de la indemnització dels danys materials es dedueix una franquícia de 390,66 euros.
- b) La responsabilitat civil global del productor per mort i lesions personals causades per productes idèntics que presentin el mateix defecte té com a límit la quantia de 63.106.270,96 euros.

Article 142. Danys en el producte defectuós.

Els danys materials en el mateix producte no són indemnitzables d'acord amb el que disposa aquest capítol; aquests danys donen dret al perjudicat a ser indemnitzat d'acord amb la legislació civil i mercantil.

Article 143. Prescripció de l'acció.

1. L'acció de reparació dels danys i perjudicis que preveu aquest capítol prescriu al cap de tres anys, a comptar de la data en què el perjudicat va patir el perjudici, ja sigui per defecte del producte o pel dany que el defecte li va ocasionar, sempre que es conegui el responsable del perjudici. L'acció del que va satisfer la indemnització contra tots els altres responsables del dany prescriu

al cap d'un any, a comptat del dia del pagament de la indemnització.

2. La interrupció de la prescripció es regeix pel que estableix el Codi civil.

Article 144. *Extinció de la responsabilitat.*

Els drets reconeguts al perjudicat en aquest capítol s'extingeixen transcorreguts 10 anys, a comptat de la data en què es va posar en circulació el producte concret causant del dany, llevat que, durant aquest període, s'hagués iniciat la reclamació judicial corresponent.

Article 145. *Culpa del perjudicat.*

La responsabilitat que preveu aquest capítol es pot reduir o suprimir en funció de les circumstàncies del cas, si el dany causat es deu conjuntament a un defecte del producte i a la culpa del perjudicat o d'una persona de la qual aquest hagi de respondre civilment.

Article 146. *Responsabilitat del proveïdor.*

El proveïdor del producte defectuós ha de respondre, com si en fos el productor, quan hagi subministrat el producte coneixent l'existència del defecte. En aquest cas, el proveïdor pot exercitar l'acció de repetició contra el productor.

CAPÍTOL II

Danys causats per altres béns i serveis

Article 147. *Règim general de responsabilitat.*

Els prestadors de serveis són responsables dels danys i perjudicis causats als consumidors i usuaris, llevat que provin que han complert les exigències i requisits establerts per reglament i les altres atencions i diligències que exigeix la naturalesa del servei.

Article 148. *Règim especial de responsabilitat.*

S'ha de respondre dels danys originats en el correcte ús dels serveis quan, per la seva pròpia naturalesa, o perquè està establert així per reglament, inclouin necessàriament la garantia de nivells determinats d'eficàcia o seguretat, en condicions objectives de determinació, i suposin controls tècnics, professionals o sistemàtics de qualitat, fins a arribar en degudes condicions al consumidor i usuari.

En tot cas, es consideren sotmesos a aquest règim de responsabilitat els serveis sanitaris, els de reparació i manteniment d'electrodomèstics, ascensors i vehicles de motor, serveis de rehabilitació i reparació d'habitatges, serveis de revisió, instal·lació o similars de gas i electricitat i els relatius a mitjans de transport.

Sense perjudici del que estableixen altres disposicions legals, les responsabilitats derivades d'aquest article tenen com a límit la quantia de 3.005.060,52 euros.

Article 149. *Responsabilitat per danys causats per l'habitatge.*

És aplicable el règim de responsabilitat que estableix l'article anterior als qui construeixen o comercialitzin habitatges, en el marc d'una activitat empresarial, pels danys ocasionats per defectes de l'habitatge que no estiguin coberts per un règim legal específic.

LLIBRE QUART

Viatges combinats

TÍTOL I

Disposicions generals

CAPÍTOL I

Àmbit d'aplicació

Article 150. *Àmbit d'aplicació.*

1. Aquest llibre és aplicable a l'oferta, contractació i execució de les vacances, els circuits i els viatges combinats que defineix l'article següent.

2. La facturació per separat de diversos elements d'un mateix viatge combinat no eximeix l'organitzador o el detallista del compliment de les obligacions que estableix aquest llibre.

Article 151. *Definicions.*

1. Als efectes d'aquest llibre s'entén per:

a) «Viatge combinat»: la combinació prèvia, almenys, de dos dels elements que assenyalen el paràgraf següent, venuda o oferta en venda d'acord amb un preu global, quan la prestació sobrepassi les 24 hores o inclogui una nit d'estada.

Els elements a què es refereix el paràgraf anterior són els següents:

- i) transport,
- ii) allotjament,

iii) altres serveis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament i que constitueixin una part significativa del viatge combinat.

b) «Organitzador»: la persona física o jurídica que organitzi de forma no ocasional viatges combinats i els vengui o els ofereixi en venda, directament o per mitjà d'un detallista.

c) «Detallista»: la persona física o jurídica que vengui o ofereixi en venda el viatge combinat proposat per un organitzador.

d) «Contractant principal»: la persona física o jurídica que compri o es comprometi a comprar el viatge combinat.

e) «Beneficiari»: la persona física en nom de la qual el contractant principal es comprometi a comprar el viatge combinat.

f) «Cessionari»: la persona física a la qual el contractant principal o un altre beneficiari cedeixi el viatge combinat.

g) «Consumidor o usuari»: qualsevol persona en qui concorri la condició de contractant principal, beneficiari o cessionari.

h) «Contracte»: l'acord que vincula el consumidor amb l'organitzador o el detallista.

2. Als efectes del que preveu aquest llibre, l'organitzador i el detallista han de tenir la consideració d'agència de viatges d'acord amb la normativa administrativa.

CAPÍTOL II

Informació precontractual i formalització del contracte

Article 152. *Programa i oferta de viatges combinats.*

1. El detallista o, si s'escau, l'organitzador ha de posar a disposició dels consumidors i usuaris un pro-

grama o fullet informatiu que contingui per escrit l'oferta corresponent sobre el viatge combinat i que ha d'incloure una clara, comprensible i precisa informació sobre els aspectes següents:

- a) Destins i mitjans de transport, amb menció de les seves característiques i classe.
- b) Durada, itinerari i calendari de viatge.
- c) Relació d'establiments d'allotjament, amb indicació del tipus, situació, categoria o nivell de comoditat i les seves principals característiques, així com la seva homologació i classificació turística en els països en què existeixi classificació oficial.
- d) El nombre d'àpats que s'hagin de servir i, si s'escau, si les begudes o algun tipus de begudes no estan incloses en el règim alimentari previst.
- e) La informació d'índole general sobre les condicions aplicables als nacionals dels estats membres de la Unió Europea en matèria de passaports i de visats, i les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estada.
- f) Preu final complet del viatge combinat, inclosos els impostos, i preu estimat de les excursions facultatives. En el cas de despeses addicionals corresponents als serveis inclosos en el viatge combinat que hagi d'assumir el consumidor i que no s'abonin a l'organitzador o detallista, informació sobre la seva existència i, si es coneix, el seu import.
- g) L'import o el percentatge del preu que s'hagi de pagar en concepte d'avançament sobre el preu total i el calendari per al pagament de la part de preu no coberta per l'avançament desemborsat, així com les condicions de finançament que, si s'escau, s'ofereixin.
- h) Si per a la realització del viatge combinat es necessita un nombre mínim d'inscripcions i, en aquest cas, la data límit d'informació al consumidor i usuari en cas d'anul·lació.
- i) Clàusules aplicables a possibles responsabilitats, cancel·lacions i altres condicions del viatge.
- j) Nom i domicili de l'organitzador del viatge combinat així com, si s'escau, de la seva representació legal a Espanya.
- k) Tota informació addicional i adequada sobre les característiques del viatge ofert.

Article 153. *Caràcter vinculant del programa oferta.*

La informació continguda en el programa oferta és vinculant per a l'organitzador i el detallista del viatge combinat, llevat que es doni alguna de les circumstàncies següents:

- a) Que els canvis a l'esmentada informació s'hagin comunicat clarament per escrit al consumidor i usuari abans de la formalització del contracte i aquesta possibilitat hagi estat objecte de menció expressa en el programa oferta.
- b) Que es produeixin posteriorment modificacions, amb l'acord previ per escrit entre les parts contractants.

Article 154. *Forma i contingut del contracte.*

1. El contracte de viatge combinat s'ha de formular per escrit i ha de contenir entre les seves clàusules, en funció de les característiques de l'oferta de què es tracti, una referència, almenys, als elements següents:

- a) El destí o els destins del viatge.
- b) En cas de fraccionament de l'estada, els diferents períodes i les seves dates.
- c) Els mitjans, característiques i categories dels transports que s'hagin d'utilitzar.
- d) Les dates, hores i llocs de sortida i de tornada.
- e) En cas que el viatge combinat inclogui allotjament, la seva situació, la seva categoria turística i les

seves principals característiques, així com l'homologació i classificació turística, en els països en què hi hagi classificació oficial, i el nombre d'àpats que se serveixin.

- f) Nombre mínim de persones exigit, si s'escau, per a la realització del viatge combinat i, en aquest cas, data límit d'informació al consumidor i usuari en cas de cancel·lació, que s'ha d'efectuar amb una antelació mínima de deu dies a la data prevista d'iniciació del viatge.
- g) L'itinerari.
- h) Les visites, excursions o altres serveis inclosos en el preu total convingut del viatge combinat.
- i) El nom i l'adreça de l'organitzador, del detallista i, si és procedent, de l'assegurador.
- j) El preu del viatge combinat, desglossant les despeses de gestió, així com una indicació de tota possible revisió, ajustat al que preveu l'article 157, i dels possibles drets i impostos corresponents als serveis contractats, quan no estiguin inclosos en el preu del viatge combinat.
- k) Les despeses d'anul·lació, si n'hi ha i es poden calcular raonablement per endavant, degudament desglossades. Si no se'n pot calcular l'import raonablement per endavant, el fet que es poden repercutir aquestes despeses, sempre que s'hagin produït efectivament.
- l) Modalitats de pagament del preu i, si s'escau, calendari i condicions de finançament.
- m) Tota sol·licitud especial que el consumidor i usuari hagi transmès a l'organitzador o al detallista i que aquest hagi acceptat.
- n) L'obligació del consumidor i usuari de comunicar tot incompliment en l'execució del contracte, per escrit o de qualsevol altra forma en què en quedi constància, a l'organitzador o al detallista i, si s'escau, al prestador del servei de què es tracti.
- ñ) El termini de prescripció de les accions que estableix l'article 164, en què el consumidor i usuari pot formular les seves reclamacions per la no-execució o execució deficient del contracte.
- o) El termini en què el consumidor i usuari pot exigir la confirmació de les seves reserves.

2. El consumidor i usuari ha de ser informat, amb anticipació a la formalització del contracte, del contingut de les clàusules contractuals i n'ha de rebre una còpia, una vegada formalitzat.

3. La descripció del viatge combinat comunicada pel detallista o, si s'escau, per l'organitzador al consumidor i usuari, així com el preu i totes les altres condicions aplicables al contracte han de ser veraces i comprovables en els termes que estableixen els articles 18 i 60.

CAPÍTOL III

Altres drets del consumidor i usuari

Article 155. *Cessió de la reserva.*

1. El contractant principal o el beneficiari poden cedir gratuïtament la seva reserva en el viatge combinat a una persona que reuneixi totes les condicions requerides.

2. La cessió s'ha de comunicar per escrit al detallista o, si s'escau, a l'organitzador amb una antelació mínima de 15 dies a la data d'inici del viatge, llevat que les parts pactin un termini més curt en el contracte.

3. La persona que cedeixi la seva reserva en el viatge combinat i el cessionari han de respondre solidàriament, davant el detallista o, si s'escau, l'organitzador que siguin part del contracte, del pagament del saldo del preu, així com de les despeses addicionals justificades que pugui haver causat la cessió.

Article 156. Informació addicional sobre el viatge contractat.

1. Els detallistes o, si s'escau, els organitzadors de viatges combinats han de facilitar la informació següent, per escrit o de qualsevol altra forma en què en quedi constància i amb el temps necessari abans de l'inici del viatge, als consumidors i usuaris amb qui hagin contractat:

a) Els horaris i llocs de les escales i els enllaços, així com la indicació de la categoria del lloc que ha d'ocupar el viatger en el mitjà o mitjans de transport que hagin de ser utilitzats.

b) El nom, adreça i número de telèfon de la representació de l'organitzador o detallista en cada destí o, si no, els dels organismes locals que puguin ajudar el consumidor i usuari en cas de dificultats. Quan no hi hagi les esmentades representacions i organismes, el consumidor i usuari ha de poder disposar, en qualsevol cas, d'un número de telèfon d'urgència o de qualsevol altra informació que li permeti posar-se en contacte amb l'organitzador o detallista.

c) Per als viatges i estades de menors a l'estranger, la informació que permeti establir un contacte directe amb aquests o els responsables de la seva estada «in situ» durant el viatge.

d) Informació, d'acord amb la legislació vigent reguladora de l'assegurança privada, sobre la subscripció facultativa d'un contracte d'assegurança que cobreixi les despeses de cancel·lació pel consumidor i usuari, o d'un contracte d'assistència que cobreixi les despeses de repatriació o trasllat al lloc d'origen, en cas d'accident, malaltia o mort.

2. La informació que preveu l'apartat anterior s'ha de facilitar com a molt tard en el moment de confirmació de les reserves.

CAPÍTOL IV

Modificació del contracte

Article 157. Revisió de preus.

1. Els preus establerts en el contracte no poden ser revisats, excepte si aquest estableix de manera explícita la possibilitat de revisió, tant a l'alça com a la baixa, i, amb aquesta finalitat, es defineixen les modalitats precises de càlcul.

2. La revisió només es pot fer per incorporar variacions del preu dels transports, inclòs el cost del carburant, les taxes i impostos relatius a determinats serveis i els tipus de canvi aplicats al viatge organitzat.

3. És nul·la la revisió de preus a l'alça efectuada en els 20 dies immediatament anteriors a la data de sortida del viatge.

Article 158. Modificació del contracte.

1. En el supòsit que, abans de la sortida del viatge, l'organitzador es vegi obligat a modificar de manera significativa algun element essencial del contracte, ho ha de posar immediatament en coneixement del consumidor i usuari.

2. En aquest cas, i llevat que les parts convinguin una altra cosa en clàusules negociades individualment, el consumidor i usuari pot optar entre resoldre el contracte sense cap penalització o acceptar una modificació del contracte on es precisin les variacions introduïdes i la seva repercussió en el preu.

El consumidor i usuari ha de comunicar la decisió que adopti al detallista o, si s'escau, a l'organitzador dins dels

tres dies següents a la notificació de la modificació a què es refereix aquest article.

En el cas que el consumidor i usuari no notifiqui la seva decisió en els termes indicats, s'entén que opta per la resolució del contracte sense cap penalització.

TÍTOL II

Disposicions relatives a la resolució del contracte i responsabilitats

CAPÍTOL I

Resolució del contracte o cancel·lació

Article 159. Resolució del contracte per causa imputable a l'organitzador o cancel·lació del viatge.

1. En el cas que el consumidor i usuari opti per resoldre el contracte, a l'empara del que preveu l'apartat 2 de l'article anterior, o que l'organitzador cancel·li el viatge combinat abans de la data de sortida acordada, per qualsevol motiu que no sigui imputable al consumidor i usuari, aquest té dret, des del moment en què es produeixi la resolució del contracte, al reemborsament de totes les quantitats pagades, d'acord amb el contracte mateix, o bé a la realització d'un altre viatge combinat de qualitat equivalent o superior sempre que l'organitzador o detallista l'hi pugui proposar.

En el cas que el viatge ofert sigui de qualitat inferior, l'organitzador o el detallista han de reemborsar al consumidor i usuari, quan sigui procedent en funció de les quantitats ja desemborsades, la diferència de preu, d'acord amb el contracte.

En tot cas, el consumidor i usuari pot exigir el reintegrament de les quantitats desemborsades a l'empresari a qui les va abonar, que les hi ha de reintegrar en els terminis i condicions que preveu l'article 76. El còmput del termini, en aquest cas, s'inicia des de la notificació del consumidor i usuari de la seva opció per la resolució o des que es produeixin les circumstàncies determinants de la cancel·lació.

2. El mateix dret que preveu el número anterior correspon al consumidor i usuari que no obtingui confirmació de la reserva en els termes que estipula el contracte.

3. En els casos anteriors, l'organitzador i el detallista són responsables del pagament al consumidor i usuari de la indemnització que, si s'escau, correspongui per incompliment del contracte, que en cap cas pot ser inferior al 5 per cent del preu total del viatge contractat, si l'incompliment es produeix entre els dos mesos i quinze dies immediatament anteriors a la data prevista de realització del viatge; el 10 per cent si es produeix entre els quinze i els tres dies anteriors, i el 25 per cent en el cas que l'incompliment esmentat es produeixi en les 48 hores anteriors.

4. No hi ha obligació d'indemnitzar en els casos següents:

a) Quan la cancel·lació es faci perquè el nombre de persones inscrites per al viatge combinat és inferior a l'exigut i es comuniqui així per escrit al consumidor i usuari abans de la data límit fixada amb aquesta finalitat en el contracte, que com a mínim ha de ser de 10 dies d'antelació mínima a la data prevista d'iniciació del viatge.

b) Quan la cancel·lació del viatge, excepte en els casos d'excés de reserves, sigui deguda a motius de força major, entenen per tals les circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències de les quals no s'haurien pogut evitar, malgrat haver actuat amb la diligència deguda.

Article 160. Resolució del contracte pel consumidor i usuari.

En tot moment el consumidor i usuari pot deixar sense efecte els serveis sol·licitats o contractats, i té dret a la devolució de les quantitats que hagi abonat, però ha d'indemnitzar l'organitzador o detallista en les quanties que s'indiquen a continuació, llevat que la resolució tingui lloc per causa de força major:

a) Ha d'abonar les despeses de gestió, les d'anul·lació, si n'hi ha, i una penalització consistent en el 5 per cent de l'import total del viatge, si la cancel·lació es produeix amb més de deu i menys de quinze dies d'antelació a la data del començament del viatge; el 15 per cent entre els dies tres i deu, i el 25 per cent dins de les quaranta-vuit hores anteriors a la sortida.

Si no es presenta a la sortida, el consumidor i usuari està obligat a pagar l'import total del viatge, i a abonar, si s'escau, les quantitats pendents llevat que hi hagi acord entre les parts en un altre sentit.

b) En cas que el viatge combinat estigui subjecte a condicions econòmiques especials de contractació, com ara noli d'avions, vaixells o tarifes especials, les despeses de cancel·lació s'han d'establir d'acord amb les condicions acordades entre les parts.

CAPÍTOL II

Incompliment, responsabilitat i garanties

Article 161. Conseqüències de la no-prestació de serveis.

1. En cas que, després de la sortida del viatge, l'organitzador no subministri o comprovi que no pot subministrar una part important dels serveis que preveu el contracte, ha d'adoptar les solucions adequades per a la continuació del viatge organitzat, sense cap suplement de preu per al consumidor i usuari, i, si s'escau, ha d'abonar a aquest últim l'import de la diferència entre les prestacions previstes i les subministrades. Si el consumidor i usuari continua el viatge amb les solucions que li ha donat l'organitzador, es considera que accepta tàcitament les propostes.

2. Si les solucions adoptades per l'organitzador són inviàbles o el consumidor i usuari no les accepta per motius raonables, aquell li ha de facilitar a aquest, sense cap suplement de preu, un mitjà de transport equivalent a l'utilitzat en el viatge per tornar al lloc de sortida o a qual·sevol altre que tots dos hagin convingut, sense perjudici de la indemnització que sigui procedent.

3. En cas de reclamació, el detallista o, si s'escau, l'organitzador ha d'obrar amb diligència per trobar les solucions adequades.

Article 162. Responsabilitat dels organitzadors i detallistes.

1. Els organitzadors i els detallistes de viatges combinats han de respondre davant del consumidor i usuari, en funció de les obligacions que els corresponguin pel seu àmbit respectiu de gestió del viatge combinat, del compliment correcte de les obligacions que deriven del contracte, amb independència que aquestes les hagin d'executar ells mateixos o altres prestadors de serveis, i sense perjudici del dret dels organitzadors i detallistes a actuar contra els prestadors de serveis esmentats.

La responsabilitat davant del consumidor ha de ser solidària de tots els empresaris, siguin organitzadors o detallistes, que concorrin conjuntament en el contracte sigui quina sigui la seva classe i les relacions que hi hagi entre ells, sense perjudici del dret de repetició de qui res-

pongui davant el consumidor i usuari respecte a qui sigui imputable l'incompliment o compliment defectuós del contracte en funció del seu respectiu àmbit de gestió del viatge combinat.

2. Els organitzadors i detallistes de viatges combinats han de respondre, així mateix, dels danys soferts pel consumidor i usuari com a conseqüència de la no-execució o execució deficient del contracte.

La responsabilitat cessa quan concorri alguna de les circumstàncies següents:

a) Que els defectes observats en l'execució del contracte siguin imputables al consumidor i usuari.

b) Que els defectes siguin imputables a un tercer aliè al subministrament de les prestacions que preveu el contracte i revesteixin un caràcter imprevisible o insuperable.

c) Que els defectes siguin deguts a motius de força major, entenent per tals les circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències de les quals no s'haurien pogut evitar, malgrat haver actuat amb la diligència deguda.

d) Que els defectes siguin deguts a un esdeveniment que el detallista o, si s'escau, l'organitzador, malgrat haver-hi posat tota la diligència necessària, no podia preveure ni superar.

En els casos d'exclusió de responsabilitat perquè es doni alguna de les circumstàncies que preveuen els paràgrafs b), c) i d), l'organitzador i el detallista que siguin part en el contracte estan obligats, no obstant, a prestar l'assistència necessària al consumidor i usuari que es trobi en dificultats.

3. El rescabament dels danys que resultin de l'incompliment o de la mala execució de les prestacions incloses en el viatge combinat queda limitat d'acord amb el que preveuen els convenis internacionals reguladors de les esmentades prestacions.

4. No es poden establir excepcions mitjançant clàusula contractual al que preveuen els apartats 1 i 2 d'aquest article.

Article 163. Garantia de la responsabilitat contractual.

Els organitzadors i detallistes de viatges combinats tenen l'obligació de constituir i mantenir en permanent vigència una fiança en els termes que determini l'Administració turística competent, per respondre del compliment de les obligacions derivades de la prestació dels seus serveis davant dels contractants d'un viatge combinat i, especialment, del reemborsament dels fons dipositats i el rescabament per les despeses de repatriació en el supòsit d'insolvència o fallida.

La fiança queda afectada al compliment de les obligacions que derivin de:

a) Resolució ferma en via judicial de responsabilitats econòmiques dels organitzadors i detallistes derivades de l'acció exercitada pel consumidor i usuari final.

b) Laude dictat per les juntes arbitrials de consum o pels òrgans d'arbitratge institucionals creats per normes legals per a un sector o un supòsit específic, prèvia submissió voluntària de les parts.

En cas que s'executi la fiança, s'ha de refer en el termini de 15 dies, fins a tornar-ne a cobrir la totalitat inicial.

Article 164. Prescripció d'accions.

Prescriuen pel transcurs de dos anys les accions derivades dels drets reconeguts en aquest llibre.

Article 165. Règim sancionador.

Al que disposa aquest llibre no li és aplicable el règim d'infraccions i sancions que preveu el llibre primer, títol IV, capítol II, i li és aplicable la legislació específica sobre la matèria dictada per les administracions públiques competents en matèria de turisme.

Disposició transitòria primera. Garantia comercial.

1. El que disposa aquesta norma respecte de la garantia comercial addicional no és aplicable als productes posats en circulació abans de l'11 de setembre de 2003.

2. No obstant el que preveu l'apartat anterior, en relació amb els béns de naturalesa duradora posats en circulació abans de la data esmentada, el productor o, si no, el venedor ha de lliurar al consumidor i usuari una garantia, formalitzada per escrit, en què, com a mínim, s'asseguri al titular de la garantia:

a) La reparació totalment gratuïta dels vicis o defectes originaris i dels danys i perjudicis ocasionats per aquests.

b) En els casos en què la reparació efectuada no sigui satisfactòria i l'objecte no revesteixi les condicions òptimes per complir l'ús a què estigui destinat, el titular de la garantia té dret a la substitució de l'objecte adquirit per un altre d'identiques característiques o a la devolució del preu pagat.

3. El document de garantia a què es refereix l'apartat anterior ha de tenir el contingut mínim següent:

a) L'objecte sobre el qual recau la garantia.

b) El garant.

c) El titular de la garantia.

d) Els drets del titular de la garantia.

e) El termini de durada de la garantia, que en cap cas ha de ser inferior a 6 mesos des de la data de lliurament, excepte quan la naturalesa del bé ho impedeixi i sense perjudici de les disposicions legals o reglamentàries per a béns o serveis concrets.

Disposició transitòria segona. Productes de naturalesa duradora.

Mentre el Govern no concreti els productes de naturalesa duradora, s'entén que aquests productes són els enumerats a l'annex II del Reial decret 1507/2000, d'1 de setembre, pel qual s'actualitzen els catàlegs de productes i serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat i de béns de naturalesa duradora, als efectes del que disposen, respectivament, els articles 2, apartat 2, i 11, apartats 2 i 5, de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i normes concordants.

Disposició transitòria tercera. Responsabilitat civil pels danys causats per productes defectuosos posats en circulació amb anterioritat al 8 de juliol de 1994.

Les normes del llibre tercer, títol II, capítol I d'aquesta norma no són aplicables a la responsabilitat civil derivada dels danys causats per productes posats en circulació abans del 8 de juliol de 1994.

Aquesta responsabilitat es regeix per les regles del capítol II de l'esmentat títol, amb les regles addicionals següents:

1. Amb caràcter general, i sense perjudici del que sigui més favorable al consumidor i usuari, en virtut d'altres disposicions o acords convencionals, regeixen els criteris següents en matèria de responsabilitat:

a) El productor, subministrador o proveïdor de productes als consumidors i usuaris ha de respondre de l'ori-

gen, identitat i idoneïtat d'aquests, d'acord amb la seva naturalesa i finalitat i amb les normes que els regulen.

b) En el cas de productes a granel n'ha de respondre el tenidor, sense perjudici que es pugui identificar i provar la responsabilitat de l'anterior tenidor, proveïdor o subministrador.

c) En el cas de productes envasats, etiquetats i tancats amb tancament íntegre, n'ha de respondre la firma o raó social que figuri a la seva etiqueta, presentació o publicitat. Es pot eximir d'aquesta responsabilitat provant-ne la falsificació o la incorrecta manipulació per tercers, que en són els responsables.

2. En tot cas és aplicable el règim de responsabilitat que preveu l'article 148 als productes alimentaris, els d'higiene, neteja, cosmètics, especialitats o productes farmacèutics, gas, electricitat, vehicles de motor, joguines i productes dirigits als nens.

3. Si en la producció de danys concorren diverses persones, han de respondre solidàriament davant els perjudicats. El que pagui al perjudicat té dret a repetir dels altres responsables, segons la seva participació en la causació dels danys.

Disposició final primera. Modificació de quanties.

S'autoritza el Govern a modificar les quanties que estableix aquesta norma. Les quanties dels articles 51 i 148 es modifiquen tenint en compte la variació dels índexs de preus al consum i les que preveu l'article 141 per adaptar-les a les revisions periòdiques de la normativa comunitària.

Disposició final segona. Desplegament reglamentari.

Es faculta el Govern per dictar, en matèria de la seva competència, les disposicions necessàries per a l'aplicació d'aquesta norma. En particular, el Govern ha de determinar els productes de naturalesa duradora a què es refereix l'article 126.

Disposició final tercera. Aplicabilitat del règim reglamentari en matèria d'infraccions i sancions.

Als efectes del que estableix el llibre primer, títol IV, capítol II d'aquesta norma és aplicable el Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i de la producció agroalimentària, sense perjudici de les seves ulteriors modificacions o adaptacions pel Govern.

20556 REIAL DECRET 1545/2007, de 23 de novembre, pel qual es regula el Sistema Cartogràfic Nacional. («BOE» 287, de 30-11-2007.)

La Llei 7/1986, de 24 de gener, d'ordenació de la cartografia, regula el marc en el qual s'ha desenvolupat l'activitat cartogràfica oficial a Espanya. El seu gran èxit consisteix en haver contribuït a l'eficax desenvolupament de la cartografia per part de les administracions públiques competents, si bé el sistema dissenyat no ha evitat (en alguns casos) una duplicitat de la despesa i de l'esforç públic en aquesta matèria. Per aquesta raó essencial, s'ha determinat la necessitat d'establir un Sistema Cartogràfic Nacional que, amb respecte al que disposen la Llei i la Sentència 76/1984, de 29 de juny, del Tribunal Constitucional, suposi un sistema racional i operatiu, dins d'un marc de col·laboració i d'eficiència, que afavoreixi l'exercici de l'activitat cartogràfica, base comuna del desenvolupament econòmic i social que propugnen totes les adminis-